

# Universidad de Huánuco

## Facultad de Ciencias Empresariales

### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## **TESIS**

HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE CALIDAD DE  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA 2019.

**Para Optar el Título Profesional de :  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

### **TESISTA**

BACH. ROJAS SÁNCHEZ, Ivon Estefani

### **ASESORA**

Mtra. CRISTÓBAL LOBATON, Idelia Mirta

Huánuco – Perú  
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 08:40 horas del día 24 del mes de Julio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

(Presidente)

Lic. Diana Huerto Orizano

(Secretario)

Econ. Vladimir Santiago Espinoza

(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1133-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA 2019**", presentada por el (la) Bachiller **ROJAS SANCHEZ, Ivon Estefani**; para optar el título **Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobada con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 09:20 horas del día 24 del mes de Julio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
PRESIDENTE

Lic. Diana Huerto Orizano  
SECRETARIO

Econ. Vladimir Santiago Espinoza  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por haberme concedido llegar hasta este punto y haberme dado salud para conseguir mis objetivos, asimismo de su perdurable misericordia y amor

### **A mi madre Yolanda**

Por apoyarme en todo instante, por sus brillantes consejos, valores, por su motivación permanente lo que ha permitido que sea una mujer del bien, de la misma forma su amor incondicional.

### **A mi padre Lincoln**

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

### **A mis maestros.**

Mg. William Giovanni Linares Beraùn por apoyarme Y alentarme para la culminación de nuestros estudios profesionales; al Econ. Vladimir Hamilton Santiago Espinoza por su apoyo ofrecido en este trabajo; al Mg. Idelia Mirta Cristóbal Lobaton por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional y la elaboración de tesis; a la Lic. Diana Huerto Orizano por apoyarnos en su momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Un sincero agradecimiento, primeramente, a Dios, por concederme salud, fortaleza y conocimiento; también hago amplio este agradecimiento a todos los maestros de mi educación superior, quienes me han transmitido los ejemplos para mi formación profesional;

Dicen el mejor legado que nos pueden nuestros padres son los estudios, no obstante, no creo que sea la única herencia del cual yo exclusivamente me siento muy satisfecha, mis padres me han permitido trazar en camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo de titulación. Gracias mamita Yolanda y papito Linconl.

Y agradezco a la entidad por brindarme información para desarrollar este trabajo de investigación. Estoy convencido que mis objetivos planteados darán fruto en el proceder y por ello debo esforzar cada día más.

## **INDICE**

<b>DEDICATORIA</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>III</b>
<b>INDICE</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCIÒN</b>	<b>VIII</b>

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Descripción dl problema	10
1.2. Formulaci3n del problema	12
1.3. Objetivo general	13
1.4. Objetivos espec3ficos	13
1.5. Justificaci3n de la informaci3n	13
1.6. Limitaciones de la investigaci3n	14
1.7. Viabilidad de la investigaci3n	14

## **CAPITULO II**

### **MARCO TE3RICO**

2.1. Antecedentes de la investigaci3n	15
2.2. Bases te3ricas	21
2.3. Definiciones conceptuales	55
2.4. Hip3tesis	57
2.5. Variables	57
2.5.1. Variable independiente	57
2.5.2. Variable dependiente	57
2.6. Operacionalizaci3n de variables	58

<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	61
3.1.1. Enfoque	61
3.1.2. Alcance o Nivel	61
3.1.3. Diseño	62
3.2 Población y Muestra	62
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos	64
3.4 Técnicas as para el Procesamiento y Análisis de la Información	64
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
4.1 Procesamiento de Datos	65
4.2 Contrastación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis	94
<b>CAPITULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
5.1 Contrastación de los Resultados	97
<b>CONCLUSIONES</b>	100
<b>RECOMENDACIONES</b>	102
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS</b>	104
<b>ANEXOS</b>	106

## RESUMEN

La presente investigación titulada; Habilidades gerenciales y gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019 cuyo propósito es determinar la correlación o grado de asociación entre las variables habilidades gerenciales y gestión de calidad. El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional, el diseño también es correlacional - transversal. La población se consideró a todos los directivos y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019 que suman 150. La muestra es tipo probabilístico y representa a 55 Directivos (Gerentes, Sub Gerentes y Personal Administrativos). La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables conformada por 16 ítems cada una de ellos, los mismos que fueron validados por expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados tanto de las frecuencias absolutas y relativas, así como la prueba de hipótesis indican que las habilidades gerenciales y la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019, se relacionan significadamente, puesto que como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.378 en el cuadro N° 30, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Del mismo las habilidades gerenciales por la opinión de los mismos trabajadores tiene una valoración que están de acuerdo y la gestión de calidad también tiene una valoración de acuerdo y un porcentaje considerable indica que es desacuerdo y ningún trabajador dice que la gestión de calidad es muy de acuerdo

**Palabras claves:** Habilidades gerenciales, gestión de calidad, habilidades técnicas, habilidades conceptuales, monitoreo.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled; Management skills and quality management of the District Municipality of Pillco Marca - 2019 whose purpose is to determine the correlation or degree of association between the variable management skills and quality management. The present study is not experimental in its correlation modality, the design is also correlational - transversal. The population was considered to all managers and workers of the District Municipality of Pillco Marca - 2019 that total 150. The sample is probabilistic type and represents 55 Managers (Managers, Sub Managers and Administrative Staff). The technique used was the survey and as instruments we have two questionnaires that measured each of the variables consisting of 16 items each, which were validated by experts and whose reliability was determined by the Cronbach's Alpha coefficient.

The results of both the absolute and relative frequencies, as well as the hypothesis test indicate that the management skills and quality management of the District Municipality of Pillco Marca – 2019 they are significantly related, since since the correlation coefficient has a value of 0.378, and the p-value equal to zero is less than the estimated error (0.01), then the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. Of these the managerial skills for the opinion of the workers themselves have an assessment that they agree with and the quality management also has an assessment of agreement and a considerable percentage indicates that it is disagreement and no worker says that quality management is very in agreement

Keywords: Management skills, quality management, technical skills, conceptual skills, monitoring.



## INTRODUCCION

Las habilidades gerenciales influye en la gestión de calidad de los directivos de la “Municipalidad Distrital de Pillco Marca”, en la cual se busca conocer el impacto del servicio que se le brinda al público. En la presente tesis se investigó las causas de las habilidades gerenciales de los directivos (Gerentes, Sub Gerente y Personal Administrativo) de la entidad, analicé las investigaciones relacionada al tema.

**En Capítulo I**, se realizó un diagnóstico y por consiguiente se identificó el problema, se ha descrito el problema, luego se realizó la formulación del problema (general y específico), de la misma manera se estableció el objetivo general y específicos, justificación de la investigación, limitación de la investigación y finalmente la viabilidad de la investigación.

**En Capítulo II**, se realizó el marco teórico donde se encuentran: los antecedentes de la investigación es decir, tesis similares o de igual variable (internacionales, nacionales y locales), definiciones conceptuales, sistema de hipótesis, sistema de variables, en la cual se detalla nuestras variables dependientes e independientes y al final de este capítulo se realizó la operacionalización de variables en la que se indica las dimensiones, indicadores e ítems.

**En Capítulo III**, se estableció el tipo de investigación: identificando el enfoque según el autor Hernández sampieri donde nos señala que: es cuantitativo porque busca medir las variables en que se cuantifican o miden numéricamente las variables estudiadas de la investigación, de la misma forma se redactó el nivel de investigación donde se trata de determinar el grado de relación existente entre dos fenómenos o actividades observadas. De la misma manera se determinó la población que se considera para desarrollar la investigación que está integrado por los colaboradores de la entidad de una sola área (Gerencia de Administración) y muestra en el cual se empleara el tipo de muestreo probabilístico ya que es elegido una sola área. De la misma forma, se redactó las técnicas e instrumentos para la recolección de datos lo cual, se empleó para

el trabajo de campo con el fin de obtener datos relacionados con el trabajo de investigación. Finalmente, se desarrolló las técnicas para el procesamiento de datos y análisis de la información, donde los datos obtenidos del trabajo de campo se utilizó métodos y técnicas de estadística para ser procesados por medio de los cuadros.

**En Capítulo IV**, se detalló los resultados conseguidos a través del análisis realizado con el programa SPSS: visualizando el procesamiento de datos obtenidos en la encuesta en cuadros estadísticos, en ese sentido cada cuadro tiene su análisis e interpretación de acuerdo a los resultados porcentuales.

# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción del Problema**

Las habilidades gerenciales son aquellas capacidades que expresan sus ideas, nuevos conceptos, ser disciplinado y motivado que le permiten resolver sus problemas para poder desarrollar sus actividades que realiza día a día con sus conocimientos, desempeñándose en sus funciones que realiza la empresa, aprender a comunicar tanto interna como externamente sus ideas, a fundamentarlas y defenderlas sólidamente, e igualmente a ser flexibles para asimilar las propuestas que propicien mejoras para que logran alcanzar los procesos de excelencia, así como a buscar a la consecución y logro de objetivos personales y corporativos

En general, hay personas que llevan mal sus relaciones personales, por esta razón, simplemente reaccionan a lo que su paradigma les dicta, los guiones de otras personas, lo que su propia historia les transmite, esto quebranta cualquier relación personal que se tenga, ya que no se tiene bien claro la misión en la vida y por lo tanto, el resultado para determinar el éxito también se verá afectado.

En la actualidad las empresas ya sean públicas o privadas del siglo XXI, los personales administrativos tienen la capacidad de poder generar los nuevos procesos de su gestión que desarrollan sus actividades que realiza toman de decisiones y el liderazgo en forma adecuada para que tengan una permanente adaptación a las distintas actividades los que se pueden enfrentar para que logra alcanzar el éxito dentro de una organización y así como la rentabilidad y la competitividad, en la revisión de su estrategia, estructura, procesos y comunicaciones.

**A Nivel Internacional**, las empresas ya sean públicas o privadas sus organizaciones están más desarrolladas de hoy y está más avanzado, observando que estas tienen el desarrollo de sus actividades de su tipo administrativo que hacen que estos grupos gerenciales están formados por individuos con grandes competencias que logran alcanzar los resultados en los procesos que lideran para el éxito de las empresas. Un líder llegue con excelente curriculum y grados profesionales, si no cuenta con habilidades gerenciales necesarias donde plasme actividades innatas a sus funciones, no se podrá cumplir ninguna meta trazada de la empresa.

**A Nivel Nacional y Local**, se observa a todos las municipalidades que no existe una adecuada gestión de calidad, puesto que no hay obras de envergadura, sigue la inseguridad ciudadana, cada vez se contamina más las ciudades, no existe salubridad y el trafico cada vez es más insoportable, esto se debe indudablemente a la ausencia de habilidades gerenciales de todos los actores municipales en especial de los funcionarios y directivos y a la falta de sensibilidad ciudadana de dar el servicio comunal pertinente y adecuado a la población

#### **Las Habilidades Gerenciales y Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca**

Acerca de las Habilidades Gerenciales de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en su investigación se ha podido observar en los siguientes problemas: tiene un ambiente de estrés y presión, no comparte información, no se han capacitado, son personales nuevos, tiene poca experiencia, tiene una mala atención a sus usuarios, tiene poca experiencia.

En el presente trabajo de investigación, con el fin de mejorar es buscar un entendimiento entre las habilidades gerenciales y gestión de calidad de la municipalidad se recomendaremos se brinde un mayor apoyo a los trabajadores, incentivándolos en diversas actividades que desarrollan, capacitación permanente

a los colaboradores para obtener mayor conocimiento sobre el labor que va a realizar y así poder mejorar el servicio y la atención a los usuarios para perfeccionar y realizar una calidad de trabajo, pero sobre todo, buscando el bienestar de los usuarios y obtener una buena imagen positiva para la entidad. Por ello es fundamental que la investigación determina que las habilidades gerenciales influye en la gestión de calidad de la municipalidad las habilidades gerenciales del Municipio. Hasta la fecha son 15 nombrados, 25 servidores bajo la modalidad de CAS. Tiene una finalidad de garantizar una gestión de calidad, el Alcalde ha establecido mecanismos internos de motivación que incluyan a los servidores sumarse a los objetivos de la comuna, entre ellos destaca fomentar la familiaridad en la municipalidad, talleres, capacitaciones y otros.

La gestión de calidad se observó el problema de la municipalidad no existe una adecuada gestión de calidad, puesto que no hay obras de envergadura, sigue la inseguridad ciudadana, cada vez se contamina más los lugares, no existe salubridad y el tráfico cada vez es más insoportable, esto se debe indudablemente a la ausencia de las habilidades gerenciales de las municipalidades los funcionarios y directivos y la falta de seguridad ciudadana de dar el servicio comunal pertinente y adecuado.

Este hecho exige cada vez más una modernización de la gestión, que sea de calidad, que satisfaga a la ciudadanía sus expectativas y las propuestas que se ofrecieron en las campañas electorales.

## **1.2 Formulación Del Problema**

Habiendo observado en la municipalidad distrital de pillco marca de la investigación se pueden formular los problemas de la siguiente manera

### **1.2.1 Problema General**

- ¿De qué manera las habilidades gerenciales influyen en la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿De qué manera las Habilidades técnicas influye la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?
- ¿De qué manera las Habilidades conceptuales influye la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?
- ¿De qué manera las Habilidades humanas influye la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?

## **1.3 Objetivo General**

Determinar de qué manera las habilidades gerenciales influye en la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

## **1.4 Objetivos Específicos**

- Determinar de qué manera las Habilidades técnicas influye en la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019.
- Determinar de qué manera las Habilidades conceptuales influye la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019
- Determinar de qué manera las Habilidades humanas influye la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019

## **1.5 Justificación de la Investigación**

- **Teórica,**

Los resultados obtenidos con la presente investigación permitirán una contrastación de la teoría, validando sus postulados, y/o incluyendo aspectos que puedan potenciar su análisis en el

campo que se detalla.

- **Practica**

La investigación permitió dar respuesta a las inquietudes que se ciñen en la Municipalidad en torno a sus Habilidades Gerenciales y la Gestión de Calidad, pudiendo apoyar en el diseño de políticas administrativas para potenciar estos aspectos.

- **Metodológica**

La investigación, usa la metodología valida por la investigación científica en todos sus aspectos, haciendo posible el trabajo del investigador.

- **Relevancia**

La relevancia de la investigación radica en la importancia que tiene para la Municipalidad estos resultados, dado que ello le permitirá tener un mejor diseño en la gestión de su recurso humano.

### **1.6 Limitaciones de la Investigación**

El tiempo tiene una limitación, dado que la labor del investigador puede alterar el programa que se adjunta en los aspectos administrativos.

### **1.7 Viabilidad de la Investigación**

La Viabilidad de la investigación se sustentó en el acceso a la información, y en la disponibilidad de los trabajadores para cooperar con los instrumentos de investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes De La Investigación**

##### **2.1.1. Internacionales**

- A) Reyes, K. Y. (2016). Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional (tesis optar título).** Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Existe una relación las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, permiten a los administradores de cada empresas utilizan sus conocimientos, experiencias y sus capacidades que desarrollan sus actividades para organizar, dirigir y motivar al personal y así al lograr las metas establecidas y el mejoramiento de la productividad. Las empresas investigadas suman importancia para el desarrollo organizacional y los gerentes hacen un diagnóstico para el desarrollo de la empresa y la forma de conocer los cambios que necesitan realizar.

Este investigador, toman importantes conclusiones que tiene un conocimiento en este estudio; ha logrado establecer una relación de las habilidades gerenciales y el desarrollo de las organizaciones que ha cumplido con el estudio, afirmando que las habilidades son utilizadas por los gerentes en la dirección, motivación y organización de su personal para lograr un desarrollo que sea eficiente y eficaz, para el mejoramiento de la productividad.

- B) Pereda, F. J. (2016). Análisis de las Habilidades Directivas (tesis de doctoral).** Universidad de Córdoba. Argentina

Las habilidades personales y directivas constituyen una ventaja competitiva que se configuran con fuerza en el presente y, sobre todo, un futuro sometido a un entorno



cambiante y en constante transformación. Las empresas públicas desarrollan sus organizaciones que tiene una demanda de las habilidades directivas, que permiten ofrecer y desarrollar un mejor servicio al ciudadano.

Las conclusiones que presenta este investigador, resaltan la influencia de las habilidades gerenciales o, como se denominan en este caso, habilidades directivas en diversos aspectos claves de la empresa u organización, como es el caso del clima organizacional, el aprendizaje organizacional, el desempeño del personal, su satisfacción laboral, entre otros aspectos. Todo esto, bajo la premisa de considerar a las habilidades directivas como una ventaja competitiva, y a su personal como el activo más importante de la organización.

Granada, K. (2012). **Relación Entre las Habilidades Creativas de los Directivos Y el Clima Organizacional (tesis de maestría)**. Universidad Autónoma de Manizales. Colombia

En esta conclusión existe un alto grado de relación entre las habilidades creativas de los directivos con el clima organizacional de las instituciones educativas implicadas en este estudio.

Es el hecho que logran establecer los directivos de una empresa u organización que carecen de habilidades creativas, se genera una implicancias directa en el comportamiento de los personales y el logro de los objetivos de la empresa. La creatividad es parte de las habilidades gerenciales que hemos considerado en nuestra investigación.

## **A Nivel Nacional**

Aparicio, M. R. (2015). **Habilidades Gerenciales que Demandan las Empresas en el Perú: Un Análisis Comparativo (tesis de maestría)**. Universidad del Pacífico. Lima – Perú

Las habilidades gerenciales es el recurso estratégico más importante de una organización para generar valor, para ello es necesario que las empresas cuenten con gerentes capaces que permita hacer frente a las exigencias de un mercado altamente competitivo y dinámico. Actualmente, las empresas alinea las estrategias del desarrollo de las habilidades de la estrategia del negocio, desarrollando un sistema de gestión que tenga como pilar el liderazgo de su plana gerencial orientado a identificar, valorar, motivar, desarrollar y para generar el valor los resultados de la empresa.

En este grupo de investigadores tienen una evidencia de un aspecto muy relevante referido a nuestros, las habilidades se da en un grupo con los directivos de la empresa de una organización y su influencia en su personal, sobre todo aquellos que tienen relación con la planificación estratégica, la prospectiva y la toma de decisiones, las habilidades grupales presentan una mayor importancia a los gerentes, y las habilidades técnicas tiene un mayor relevancia en el personal.

Lozano, C. J. (2016). **Habilidades Gerenciales Y la Satisfacción Laboral en el Personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público (tesis de maestría)**. Universidad cesar vallejo. Lima – Perú

En su conclusión existe las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y el Desarrollo Humano del mismo modo existe una relación

directa y significativa en la comunicación de las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal y también existe una relación directa y significativa entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal.

En estas conclusiones es el proceso de correlación que muestra una relación inmediata se da las habilidades a los gerentes de una empresa y la satisfacción laboral de sus empleados, los hechos se relacionan directamente con los propósitos de esta investigación.

Muguerza, L. M. (2015). **Influencia de las Habilidades Gerenciales en el Clima Organizacional de las Microempresas Pertenecientes a la Familia Asenjo de la Ciudad de Chiclayo (tesis optar título)**. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo

Las habilidades gerenciales se refiere a la percepción de los trabajadores que transmite sus conocimientos, comunicación y la dirección hacia el cambio, tiene un ambiente agradable y un buen clima organizacional y el comportamiento de sus trabajadores de la empresa. Asimismo, toman decisiones operativas que le permite a la empresa para perdurar el tiempo, adaptándose a las oportunidades que presenta el entorno. Los trabajadores de la empresa consideran que están de acuerdo con el clima organizacional que perciben en la empresa, lo cual es bueno porque existe consideración por el personal y las relaciones que prevalecen el entorno de trabajo, el dueño y los trabajadores se percibe un ambiente de confianza, apoyo mutuo, compañerismo y con los personales que llevan tiempo laborando en la empresa.

En esta investigación, analizando diversas empresas pertenecientes a un mismo propietario, pero dedicadas a rubros distintos, se logra demostrar que son las habilidades gerenciales las que tienen relación directa con el desarrollo y la productividad de las organizaciones, con el clima organizacional y la efectividad de los procesos productivos.

#### **A Nivel Local:**

Fonseca, A. R. (2017). **Competencias Gerenciales Y Ejecución del Programa de Inversiones en la Sede del Gobierno Regional de Huánuco (tesis maestría).** Universidad Norbert Wiener. Lima

Existe una correlación (valor de  $Rho = 0,390$  y  $p = 0,001$ ) las competencias gerenciales y el comportamiento de la ejecución del programa de inversiones en la Sede del Gobierno Regional de Huánuco, período 2015 – 2016, puesto que el valor de  $p = 0,001$  resultó ser inferior al 5% de significancia, logran en mejorar las competencias de los gerentes regionales, posiblemente el nivel de ejecución de las inversiones aumentará. Existe correlación (valor de  $Rho = 0,333$  y  $p = 0,029$ ) el liderazgo y el comportamiento de los trabajadores, la ejecución del programa de inversiones en la Sede del Gobierno Regional de Huánuco, período 2015 – 2016, puesto que el valor de  $p = 0,029$  resultó ser inferior al 5% de significancia; se logran a mejorar el liderazgo de los gerentes regionales, posiblemente el nivel de ejecución de las inversiones aumentará. Existe una correlación (valor de  $Rho = 0,350$  y  $p = 0,019$ ) la planificación que realiza la empresa y el comportamiento de la ejecución del programa de inversiones en la Sede del Gobierno Regional de Huánuco, período 2015 – 2016, puesto que el valor de  $p =$

0,019 resultó ser inferior al 5% de significancia; ello implica que si se lograra mejorar la forma de planificar por parte de los gerentes regionales, posiblemente el nivel de ejecución de las inversiones aumentará. Existe una correlación (valor de  $Rho = 0,457$  y  $p = 0,000$ ) trabajo en equipo y el comportamiento de los trabajadores, la ejecución del programa de inversiones en la Sede del Gobierno Regional de Huánuco, puesto que el valor de  $p = 0,000$  resultó ser inferior al 5% de significancia; se logra a mejorar el nivel de trabajo en equipo que caracteriza a los gerentes regionales, posiblemente el nivel de ejecución de las inversiones aumentará. Existe correlación (valor de  $Rho = 0,415$  y  $p = 0,000$ ) la globalización y el comportamiento de los trabajadores, la ejecución del programa de inversiones en la Sede del Gobierno Regional de Huánuco, período 2015 – 2016, puesto que el valor de  $p = 0,000$  resultó ser inferior al 5% de significancia; ello implica que si se lograra mejorar el nivel de globalización de los gerentes regionales, posiblemente el nivel de ejecución de las inversiones aumentará.

Este investigador demuestra una correlación que existe en las competencias gerenciales que son eficiente en su trabajo los empleados del sector público, están referidos al desarrollo de un proyecto específico. Según las habilidades están adecuadas a los directivos y gerentes, las que determinan la efectividad en la cristalización de sus objetivos de la empresa.

**BORDA, D. (2016). Las Habilidades Del Recurso Humano, Y Su Relación con el Desempeño Económico de la Cámara de Comercio E Industrias de Huánuco (tesis optar título).** Universidad de Huánuco. Huánuco

Se relaciona con las habilidades técnicas, conceptuales de interpersonales de los recursos humanos con su desempeño económico y logra demostrar su dependencia. Las habilidades mencionadas constituyen que las habilidades gerenciales analizan en el presente investigación.

NOLBERTO, M. C. (2017). **Gestión del Talento Humano Y el Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui (tesis optar titulo)**. Universidad de Huánuco. Huánuco

Existe una correlación de la gestión de talento humano y el desempeño laboral. Demostrando que se desarrolla una buena gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores. Se da la capacitación a los personales y calidad de trabajo en lo que realiza en su vida laboral en la empresa.

Este autor denomina a la gestión de talento humano, hace referencia a la capacidad gerencial para guiar y motivar adecuadamente a sus personales; el autor logra demostrar una relación de sus aspectos importantes de la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 HABILIDADES GERENCIALES**

(Mendieta C. 2005) las habilidades gerenciales influye en las empresas del sector público son más complejas, las empresas tiene éxito están lideradas por personas que reúnen un perfil donde se observa la innovación, eficiencia y eficacia sus labores que realizan en cada gerencias y así desarrollan sus actividades permitiendo que debe tomar decisiones acordes a las necesidades y diferentes componentes empresariales Los líderes y servidores

públicos en Colombia realizan en sus labores que toma de decisiones, pues hace unos se podían encontrar alcaldes sin saber leer y escribir, hoy en general los gerentes públicos presentan posgrados en finanzas públicas y privadas, administración y gestión pública, esto gracias a los grandes retos que se presentan cada día que realizan y ejecuta sus habilidades gerenciales en las empresas públicas. (Mendieta C., 2005, pág. 15). Es importante comprender las habilidades gerenciales del sector público, es un grupo de trabajadores que demuestra sus experiencias y conocimientos que un personal que realiza, las cuales está bien enfocadas que le permiten al gerente público que realiza sus actividades administrativas y liderazgo tiene un rol que cumple él líder hasta alcanzar un objetivo de la empresa.

Katz (como se citó en Robbins y Coulter, 2013) implementó un proyecto de investigación que detallo las destrezas gerenciales, se identificó las tres habilidades básicas en las empresas, las habilidades técnicas, son conocimientos específicos de un trabajo que realizan los personales y las técnicas realizan correctamente las labores del puesto. Estas prácticas son más significativas en los escalones menores de la administración; también las habilidades humanas son los líderes que ponen en práctica en estas habilidades logran desarrollar sus actividades cada uno de sus personales y las habilidades conceptuales, los gerentes toman decisiones y analizan en condiciones hechas.

Whetten y Cameron (2011) las habilidades gerenciales están relacionada en las empresas siempre han estado guiadas por valores como el amor y la confianza y éstas

son los que cumple con las organización los seres humanos. Las habilidades humanas siempre serán fundamentales en el crecimiento particular y profesional del individuo.

#### **2.2.1.1 DIMENSIONES**

##### **Habilidades Técnicas:**

Katz (como se citó en Robbins y Coulter, 2013)

Es el conocimiento y la habilidad que realiza las actividades que incluyen: -métodos -proceso – procedimiento de la empresa que realiza los personales que trabajan con conocimiento de herramientas y técnicas que realizan en sus labores para llevar un buen camino para alcanzar un objetivo de la empresa..

Requisitos Técnicos, Humanos, Organizativos Del Administrador

Los administradores de cualquier tamaño de negocio que triunfan, son aquellos que están especializados en las tareas técnicas, humanas y organizativas de la empresa.

a. Los conocimientos y habilidades técnicas incluyen entender y ser expertos en una actividad específica. Las habilidades técnicas, en unas empresas ya sea pública o privada capacitan a sus personales para que pueda desempeñar las funciones que realiza la empresa. Son necesarias que realiza en un trabajo particular, esto puede ser, tiene que saber cómo manejar una maquina impresora.



## **Planeación Personal:**

(Chiavenato, 2007) La planeación personal utilizan para desarrollar sus actividades para lograr los objetivos manejan sus funciones los personales y desarrollan las estrategias de manera adecuada para cumplir con los objetivos. Es el proceso de la planeación personal tiene un reglamento adecuado cumple: con los procesos organizacionales, pronósticos, evaluación, planes y programas.

La planeación personal las empresas tiene cambios o reducciones internas de personal, de una manera rápidas y cambiantes influencias de un desarrollo de las nuevas tecnologías, entorno económico y actividades laborales. La planeación personal es la organización que se organizan bien con los números y los tipos de los personales, en sus puestos que realizan sus actividades de la empresa, en forma adecuada.

La planeación personal posee un papel muy importante para el éxito de la organización, su importancia radica se puede prever para el futuro, la planeación personal están relacionadas, Podemos concluir su importancia de la planeación personal, se comprende en los siguientes aspectos:

Adecuar correctamente las funciones del personal con sus objetivos organizacionales.

Mejorar el manejo de los recursos humanos

Lograr economías en la contratación de nuevos empleados

Ampliar la información administrativo del personal, para ayudar a otros departamentos y en otras

actividades de personal  
Efectuar una demanda importante sobre el  
mercado de valores

### **Proceso de planeación**

es un proceso nos dice algo así como serie de eventos interrelacionados e identificados que se desplazan hacia un objetivo determinado. el proceso de planeación personal. El personal será capaz de realizar con eficiencia y eficacia las tareas que ayuda a las actividades para lograr sus objetivos generales.

El proceso de planeación personal consta de 5 fases:

- Objetivos organizacionales
- Pronóstico
- Ejecución
- Control

### **A) OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

Los objetivos organizacionales son las metas que buscan lograr la organización. Los procesos del producto, existen como medios para alcanzar los objetivos de una organización.

Si se desarrollan de manera adecuada los objetivos de la empresa reflejan el propósito del organismo social; es decir, fluyen naturalmente del propósito organizacional. Por lógica, si una organización social está cumpliendo sus objetivos, simultáneamente está cumpliendo con su propósito, y con ello está justificando la razón de su existencia.

En las empresas trabajan con sus personales tienen sus objetivos organizacionales que permiten a los administradores y a todos los trabajadores de

la organización, desarrollan a través de sus actividades que toma de decisiones, planeación, eficiencia organizacional, consistencia organizacional y evaluación del desempeño.

## **B ) PRONÓSTICOS**

Los pronósticos de personal sirven para determinar:

Cuántos empleados serán requeridos para dotar a un departamento. De qué tipo son requeridos para una función en particular en uno, tres o cinco años  
Cuántos empleados actuales estarán disponibles para cubrir estas necesidades.

Cuántos de estos nuevos empleados, vendrán del exterior durante estos periodos.  
Cuales son los principales problemas y oportunidades de los personales que se encontrarán en el camino.

Demanda de personal.

Las tareas se da a través de los pronósticos de la demanda de los personales son: obtener estimaciones de las direcciones en las cuales los indicadores guía se están moviendo, y, evaluar los efectos probables de estos eventos los número y tipo de los empleados que se necesiten para hacer el trabajo requerido.

Los métodos del pronóstico, la demanda de recursos humanos incluyen los pasos siguientes:

1. Seleccionar de entre los indicadores guía, los más aplicables a la situación prevaleciente.
2. Establecer la naturaleza de la relación histórica, entre los indicadores guía seleccionados y la demanda de los personales.

3. Obtener pronósticos o proyecciones de los indicadores guía.

4. Pronosticar la demanda laboral, que utilizan los datos de los pasos 2 y 3.

Los objetivos del pronóstico de la oferta se estiman con exactitud posible, con los números de los personales que están disponibles, los personales de la organización tienen un periodo de la planeación.

El proceso de pronóstico de la oferta de los personales, son los siguientes pasos:

1. Realizar un inventario de los personales actuales de un departamento de interés arreglados por categoría de puestos.

2. Restar los números de los empleados que se espera perder, durante el periodo de planeación. Las pérdidas ocurren por: retiros, muertes, transferencias, etc.

3. Agregar al inventario el número de empleados que se espera ingresa al departamento por transferencia y, en ocasiones, por reclutamiento externo.

### **PLANES Y PROGRAMAS DE ACCIÓN**

Los resultados de la programación son los “planes de acción”, que guían las actitudes a los personales de cada departamento hasta que logra sus objetivos.

Objetivos de planeación. son metas que sirven a 2 propósitos integrales:

a) Proporcionan la dirección para el resto de la tarea de programación.

b) Sirven como normas con las cuales se pueden comparar resultados.

La planeación tiene sus objetivos que permite a sus personales manifiestan lo que debe lograrse y para cuándo, existen 4 tipos:

1. Objetivos de productividad y/o costos laborales.
2. Objetivos de eliminación de faltantes o sobrantes de personal.
3. Objetivos derivados a través de políticas de las personas en vigor.
4. Objetivos derivados de medio ambiente externo (nuevas leyes y reglamentos).

Programas. Es la generación de los programas que se puede elaborar los posibles resultados para alcanzar un objetivo de la empresa.

Estrategias. Es el programa general que se da a los personales de la empresa está orientada por sus acciones que toman de decisiones para dar un mejor resultado y para alcanzar un objetivo

**Planes de acción.** Una vez adoptada la estrategia de la programación de personal, es un conjunto de los planes de acción. Estas son declaraciones generales que proporcionan directrices. Sus componentes incluirán:

1. Declaración de sus objetivos.
2. Principales actividades o programas a emprend
3. Fijación de tiempo y fechas críticas.
4. Personas responsables de los planes de acción
5. Recursos disponibles (personal, dinero, instalaciones, datos).

Como se señaló anteriormente, la planeación del personal puede ser restringida o expansiva en su campo de acción. La elaboración de los planes de acción puede abarcar aspectos como:

- cambios o reducciones internas de los personales.
- capacitación y desarrollo de los empleados actuales.
- reclutamiento y selección.
- incluyan las innovaciones tecnológicas.
- impliquen las consideraciones de los mercados de trabajo.
- consideran la legislación y la reglamentación laboral.

#### **D) EJECUCION**

son planes de acción tienen como propósito, el desarrollo de la planeación de los recursos humanos de un campo intangible y conceptual a un campo tangible y operacional; todos los esfuerzos serán inútiles a menos que existan unos planes de acción concretos y se ejecuten de manera efectiva.

#### **E) CONTROL**

Su propósito es vigilar las fases anteriores de sus procesos de la planeación de los personales y proporcionar retroalimentación de los resultados. Tienen sus características del sistema de control son las siguientes:

1. Es un conjunto de normas apropiadas.
2. Son medios que realiza sus actividades y da un resultado contra estas normas y para determinar las causas de las desviaciones.
3. Las comunicaciones tiene sus canales que nos informa las desviaciones y sus causas, para así comprender una acción correctiva

#### **Capacitación del Personal:**

(Chiavenato, 2007) Se da las capacitaciones a los

personales, es una actividad que realizada sus organizaciones de la empresa, tienen unas necesidades que busca para mejorar las actitudes como: que posee sus conocimientos, habilidades o conductas de su personal.

Concretamente, la capacitación:

- Buscan a sus colaboradores para desarrollar en su puesto de trabajo,
- En un proceso estructurado con metas bien definidas.

### **DONDE APLICAR LA CAPACITACIÓN**

Se da a través de un campo de aplicación de capacitaciones que son muchos, pero en general son cuatro áreas son los siguientes:

#### **a) Inducción:**

Se le da unas informaciones que les brinda a sus personales recién ingresados a la empresa. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. En el área de RRHH establece por escrito las pautas, de modo que las acciones que sea de una manera uniforme y planificada

**b) Entrenamiento:** son actividades que realiza la empresa que obtienen sus conocimientos, experiencias, habilidades y sus capacidades. son instrucciones que realiza en su trabajo deberían ser puestas por escrito

**c) Formación básica:** son los personales de la empresa que desarrolla sus actividades de la empresa; los personales están preparado, tienen sus conocimientos en general de todo sus funciones que realiza la empresa realiza en general

a los profesionales jóvenes, que reciben una instrucción completa de la empresa y reciben. Son para el futuro.

**d) Desarrollo de Jefes:**

Suele ser lo más difícil, desarrolla sus actitudes, conocimientos y habilidades concretas. Realizan sus acciones de capacitaciones, tiene un primordial de sus compromisos de las gerencias en general, y los niveles de las organizaciones. Su estilo de las gerencias de las empresas tiene un desarrollo para lograr sus objetivos, su reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Debe darse temas administrativos como: hacer reuniones, analizar y tomar de decisiones, dar un buen resultados y otros.

Debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las organizaciones, de modo de obtener un máximo alineamiento.

**LA CAPACITACIÓN COMO INVERSIÓN**

(Chiavenato, 2007) Son las organizaciones que invierten sus recursos de la empresa cada uno de sus personales al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Sus organizaciones deben conocer su potencial de las personas. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo

**CAPACITACIÓN Y COMUNIDAD: LOS EFECTOS SOCIALES DE LAS CAPACITACIONES**



Las capacitaciones mejoran en la productividad de las organizaciones, tienen sus importantes efectos sociales. Sus conocimientos influyen destrezas y aptitudes de cada uno de sus personales no solo lo perfeccionan para trabajar. Sus promociones se dan en las actividades de la empresa con las capacitaciones que son importante para un factor de motivación y retención de los personales que realiza en la empresa.

### **CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE CAPACITAR**

Las capacitaciones de las empresas realizan sus actividades que le permiten a sus personales adaptarse más rápidos de sus cambios de las organizaciones, las personas profesionales trabajan con títulos universitarios y tiene un mayor esperanza de la vida, sus recursos que realiza la empresa sus productos y servicios, es el avance de la tecnología, la información se da en todas las gerencias de la empresa.

#### **2.2.1.2 Dimensiones:**

##### **Las Habilidades Conceptuales:**

Katz (como se citó en Robbins y Coulter, 2013): Los personales de las empresas comprenden sus habilidades de una organización que realiza sus actividades, son las partes que se complementan y dependen unas de otras, cómo las actividades que tiene una relación con medio externo y sus cambios es una parte que afectan al resto. Los administradores de una empresa saben el manejo de sus actividades

internas y externas, tiene un resultado de las organizaciones, y tiene una comprensión más clara posible del panorama general.

Las habilidades conceptuales tienen una forma de avances contemporáneos sus teorías administrativas y tiene un enfoque de sistemas.

Los administradores son creativos y tiene conocimiento para desarrollar sus competencias de la empresa. Además, para sacar el máximo provecho de sus recursos limitados de la empresa, los personales tienen la capacidad de balancear efectivamente sus ideas y la recursividad, y de este modo, decidir cuándo empezar desde cero.

Las habilidades conceptuales o de pensamiento incluyen:

- Pensar estratégicamente. En las empresas consideran un amplio rango de factores internos y externos cuándo se resuelven problemas y se toman decisiones.
- Analizar los asuntos. Son las informaciones que manejan con complejidad y usa una lógica precisa en el análisis.
- Usar un juicio sensato. Es decir, tomar decisiones razonables y a tiempo, tomar decisiones en condiciones de incertidumbre.
- Innovar. generan nuevas ideas, ir más allá del status quo, reconocer los enfoques nuevos o modificados, poner juntas las perspectivas y enfoques y combinarlos de forma creativa.

Son las capacidades de los personales formulan sus capacidades, conocimiento se relaciona de una manera abstracta para una realidad. Estas habilidades, permiten al directivo resolver problemas de forma creativa, ninguna de las empresas realiza un proceso administrativo, ni el liderazgo que exige Salle nave, ni el trabajo productivo, ni el encauzamiento de las influencias sociales, señaladas por Drucker, sería posible si el directivo no contara de las habilidades conceptuales.

### **Toma de Decisiones:**

Los gerentes de las empresas incluyen un amplio conocimiento, comprenden y analizan para resolver su situación problemática para dar una solución rápida y adecuada, tiene una serie de sucesos inciertos. Tiene elementos relevantes que analizan sus relaciones de una forma que tiene para influir entre ellos. Elaboran un modelos de acciones de las actividades y da un buen resultado al final y evalúan una cuenta que lo compone y un valor que le asigna. Tienen unas capacidades de acciones alternativas servir para elegir una conducta idónea como el curso de acción que se va a solucionar las amenazas

### **La penetración de la toma de decisiones**

La toma de decisiones es una organización que son cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control. Funciones administrativas está dentro de una organización al tomar decisiones:

La Planeación: Selección de misiones y objetivos así como de las acciones para

cumplirlas. Esto implica "Toma de decisión".

¿Cuáles son los objetivos de una organización, a largo plazo?

¿Qué estrategias son mejores para lograr este objetivo?

¿Cuáles deben ser los objetivos a corto plazo?

¿Cuán altas deben ser las metas individuales?

Organización: Establecimiento de la estructura que desempeñan los individuos dentro de una organización.

¿Cuánta centralización debe existir en la organización?

¿Cómo deben diseñarse los puestos?

¿Quién está mejor calificado para ocupar un puesto vacante?

¿Cuándo debe una organización instrumentar una estructura diferente?

**Dirección:** Esta función requiere a los administradores que influyan a los individuos para lograr los objetivos organizacionales y grupales.

¿Cómo manejo a un grupo de trabajadores que parecen tener una motivación baja?

¿Cuál es el estilo de liderazgo más eficaz de una situación dada?

¿Cómo afectará un cambio específico a la productividad del trabajador?

¿Cuándo es adecuado estimular el conflicto?

Control: Es la medición y corrección del desempeño individual y organizacional de una manera para lograr los planes.

¿Qué actividades en la organización necesitan ser controladas?

¿Cómo deben controlarse estas actividades?

¿Cuándo es significativa una desviación en el desempeño?

¿Cuándo una organización se desempeñan de una manera efectiva?

Es proceso racional que toma de decisiones de los procesos existentes que toma de decisiones, este es catalogado como "el proceso ideal".

En su desarrollo, el administrador debe:

**1.- Determinar las necesidades de una decisión.**

Son proceso que toma de decisiones para el reconocimiento para el desarrollo de la empresa que debe tomar una decisión y tiene un reconocimiento que genera su existencia de un problema.

**2.- Identificar los criterios de decisión.**

Una vez determinada de tomar una decisión, se deben identificar los criterios que sean importantes para la misma. Vamos a considerar un ejemplo: " Una persona piensa adquirir un automóvil. Es una decisión de un comprador sus: precio, modelo, dos puertas, tamaño del carro, color, etc. el comprador piensa en lo excelente. Las personas encuentran dentro de un presupuesto que disponen. Otros compradores lo realmente quieren que sea nuevo, despreciando el tamaño, marca, prestigio, etc."

**3.- Asignar peso a los criterios.**

Los criterios enumerados en el paso previo no tienen igual importancia. Es necesario ponderar y

priorizar su importancia en la decisión de las personas .

**4.- Desarrollar todas las alternativas.**

Desplegar las alternativas. Las personas toman una decisión elaboran una lista para una solución de un determinado problema.

**5.- Evaluar las alternativas.**

La evaluación de cada alternativa se hace analizándola con respecto al criterio ponderado. Las alternativas, las decisiones evalúan de una manera crítica.

**6.- Seleccionar la mejor alternativa.**

Es un proceso de selección que es bastante simple. Las decisiones tienen una alternativa de calificación más elevada en el número cinco.

En el número síes, es importante determinar las acciones de los procesos que toma de decisiones administrativas en las organizaciones.

**\* Orientada a un objetivo.-** toman de decisiones que logra alcanzar los fines, que motiva que tengamos que decidir la solución que más se ajusta a las necesidades concretas.

**\* Todas las opciones son conocidas.-** las personas toman de decisiones y conoce sus posibles consecuencias de su determinación. Son claros todos los criterios y puede enumerar las alternativas.

**\* Las preferencias son claras.-** son valores numéricos y establecen adecuadamente las preferencias para todas las alternativas posibles.

### **Entorno Organizacional:**

Entorno organizacional o Clima organizacional son los trabajadores que trabajan en las empresas que enfrenta las organizaciones que comprenden sus capacidades, comunicación, capacitación y sus conocimientos que desempeña sus funciones de la empresa con el aprendizaje, de un referente general que contribuya delimita el entorno que deciden y actúan en las organizaciones, en la sociedad de conocimiento para un desarrollo dominador.

Estos factores tienen las fortalezas y áreas de oportunidad donde trabajan para mejorar la satisfacción de los trabajadores e incrementa su motivación y sentido de compromiso.

El clima organizacional está basada por un ambiente que genera las emociones que tienen los trabajadores que están organizados por grupos, que está relacionado su motivación de los trabajadores se refiere la parte física como emocional y mental. Las organizaciones del clima laboral tienen unas normas adecuadas para optimizar el nivel de rendimiento y elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

#### **2.2.1.3 Dimensiones:**

##### **Habilidades Humanas:**

Katz, Robbins, Coulter, (2013) Whetten y Cameron (2011): El administrador administran sus empresas para que desarrollan sus actividades con capacidades emplean sus habilidades para lograr

el objetivo para que mejore su equipo de trabajo saben cómo motivar, liderar, clima laboral, trabajo colaborativo. Los empresarios analizan sus instancias y llega a una conclusión para mejorar el desarrollo, modernización, organización, sistematización, etc., la empresa rinda beneficios y rinda los beneficios. .

Las habilidades humanas, es un conjunto de procesos trabajan con personas, tan simples como el respeto, el autocontrol, saber escuchar, saber expresarse con capacidad y expresar, otros, Habilidades humanas los líderes o gerentes tiene una habilidad de capacidades que comparte con sus colaboradores también con sus clientes, proveedores y otros.

### **Liderazgo:**

El liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas, son las cualidades de una persona para estar en la situación de líder.

Un líder necesita un apoyo en las organizaciones que realiza en la empresa, sus personales actúan con sus aptitudes y actitudes de una persona líder lo escogen para guiarlos.

Un líder, es una persona que dirige en sus actividades, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un grupo, ya sea en el contexto empresarial, político, educativo, etc.,



## **Tipos de liderazgo**

Los tres tipos de liderazgo tiene una relación el líder y sus seguidores son autocrático, democrático y liberal.

**El liderazgo autocrático:** es el líder que se relaciona con sus ideas y toma de decisiones en un grupo, sin consultar ni solicitar opinión alguna.

**El liderazgo democrático:** los líderes anima y estimula la participación del grupo y dirige las actividades que realiza la empresa.

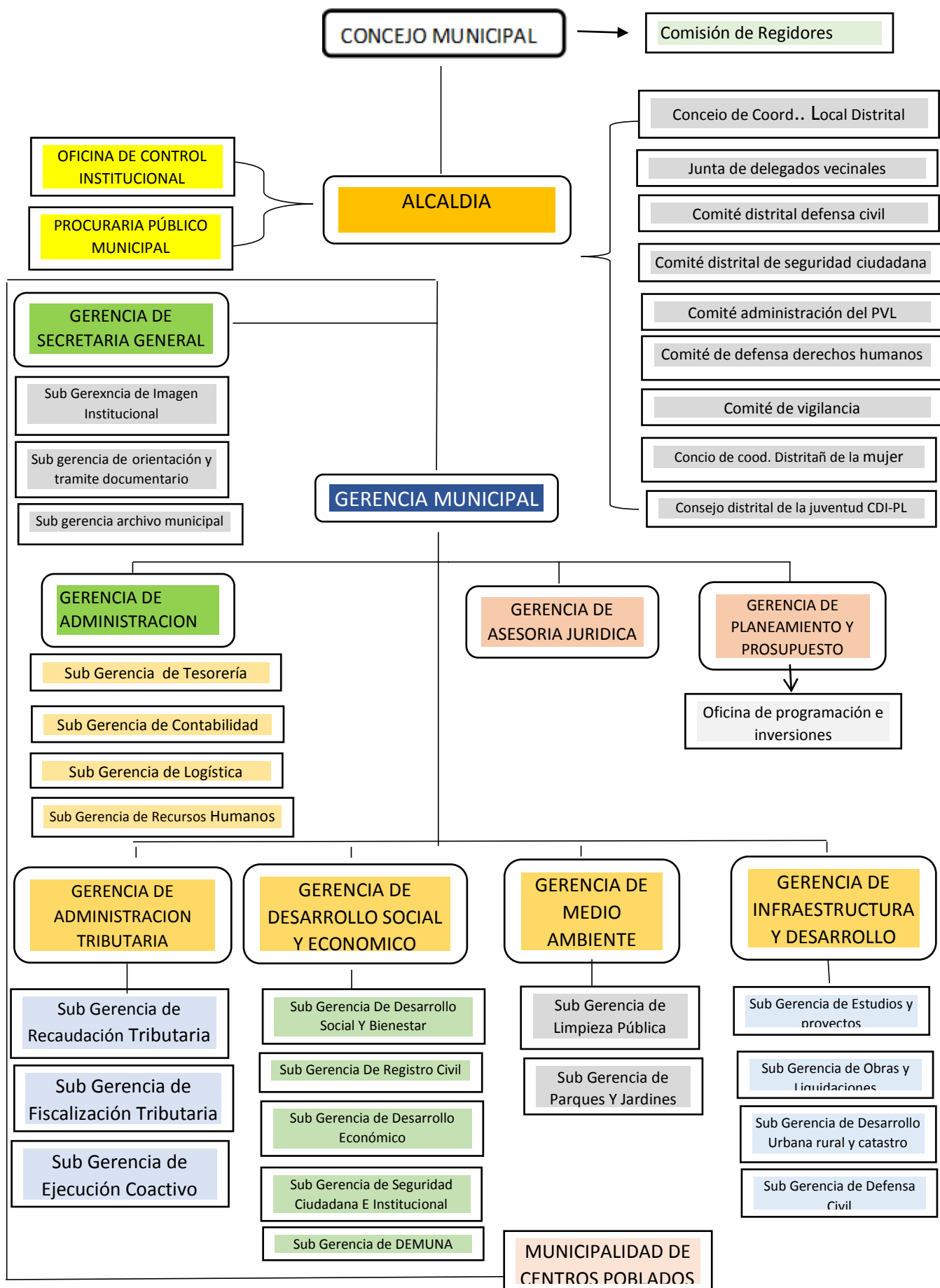
**Liderazgo liberal:** el liderazgo es liberal o laissez-faire, en los personales hay una libertad y confianza en el grupo de las organizacionales.

### **Liderazgo Transformacional**

Es un proceso en la cual los líderes y seguidores se ayudan diariamente para un avance de manejo de las actividades para que tengan un nivel moral y motivacional más alto.

### **Liderazgo en la organización**

El contexto organizacional, el liderazgo es un tema importantes en las actividades para el desarrollo para alcanzar un éxito o el fracaso, las una empresa de una organización, el jefe tiene una autoridad para mandar y exigir. Un buen líder proporciona y orienta la organización para lograr el éxito, ejercitando la disciplina, la paciencia, el compromiso, el respeto y la humildad.



### 2.2.2. GESTION DE CALIDAD

(Camisión 2006): Se entiende a la “Gestión de la Calidad” como a todas aquellas actividades, que se planificadas y sistematizar, tiene una finalidad para desarrollar un marco adecuado de confianza para cualquier servicio o producto que brinde una empresa pub organización para que logra satisfacer los requisitos de calidad.

La gestión de la calidad son todos los aspectos que están relacionado con calidad finalmente debe tener el servicio o producto. Sobre este aspecto, Camisión y otros (2006) señalan: que la gestión de la calidad, debe verificar la existencia de los siguientes principios:

**Enfoque al cliente:** las empresas trabajan con sus clientes, en consecuencia deben estar abocadas a satisfacer necesidades actuales e ideas que pueden surgir en el futuro. Toda empresa debe dedicarse con las acciones, que el cliente requiere y exigen y, aún más, debe buscar superar sus expectativas.

**Liderazgo:** Para crear el medio físico de los personales puedan verse involucrados completamente para su desarrollo de las organizaciones para que logra un objetivo de la organización.

**Implicación del personal:** los personales de las empresas, sin importar su nivel que están ubicados, constituyen las actividades de la empresa y sus habilidades de los personales para que tenga un beneficio de la empresa misma.

**Enfoque de proceso:** todos los objetivos de las actividades de la empresa, son las informaciones que se

desarrollan y los recursos que se despliegan para tal efecto, son parte de un proceso y se manejan como parte de uno.

**Enfoque de sistema a la gestión:** hace referencia a la empresa de sus objetivos empresariales, no solamente hace falta un proceso que funciona perfecto los sistemas de engranajes.

**Mejora continua:** las metas de las empresas debe estar presente siempre en toda la organización.

**Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones:** toda decisión que pretende hacer efectiva tiene un análisis de carácter lógico en un sentido de acciones y los datos.

Relación de mutuo beneficio con proveedores: se entiende que las habilidades se despliega para comprender los proveedores, son organizaciones de beneficio mutuo, el proveedor debe ser visto como un socio de la empresa.

Para buscar los procesos de la calidad, durante los últimos años se han revestido de mucha popularidad las normas ISO 9000. Actualmente la denominación de las normas de “Gestión de la Calidad” con una norma certificable: la norma ISO 9001:2015.

Esta norma: ISO 9001 es un estándar de características internacionales que están planteadas y estructuradas las Organizaciones, la Estandarización (ISO) y están aplicados a los Sistemas de Gestión de Calidad de toda organización ya sea pública o privada.

## **La calidad total**

La calidad total se constituye por las organización que se involucre por un proceso de cambio tiene importantes aspecto técnico de calidad se asocie a la satisfacción total del usuario. La calidad compromete a las empresas que logra sus objetivos y de medidas que contribuyen a mejorar las organizaciones de las empresas y sus clientes y incrementan las habilidades de los colaboradores depende sus niveles. “la calidad total del producto es una calidad que tiene todos sus proceso de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa del producto. La empresa decide qué la calidad del producto planifica, logra y transmite al cliente”. (Carro y otros, 2013)

El objetivo primordial de la calidad total tiene la capacidad de responder sistemáticamente a la demanda de los clientes. Proporcionar a los clientes las respuestas garantizando su satisfacción y el incremento para el resultado de la empresa.

La calidad total tiene tres elementos principales en su aplicación:

- Asegura la satisfacción de necesidades del cliente.
- Producir más los producto y de menos costo para dar un buen servicio y un precio competitivo al cliente.
- Todos los personales que trabajan en la empresa son responsables de calidad y controlados.

## **Sistemas de calidad**

Es la integración de responsabilidades, la estructura organizacional, los procedimientos, procesos y los recursos implementan a la gestión de calidad. Por medio

de estos sistemas, las empresas y las organizaciones aseguran que la totalidad causa que afectan a la calidad de los productos y de los servicios, se encuentren bajo control y puedan prevenir deficiencias de cualquier tipo. En consecuencia, las empresas y organizaciones actúan principalmente los procesos para aumentar su eficiencia, buscando un beneficio añadido para las mismas empresas u organizaciones y también para sus clientes.

Los sistemas de calidad se incluyen las actividades están orientadas a cumplir todos los requisitos de calidad que se establece, esto se será posible a través del aseguramiento de la calidad, se encuentra conformado por todas aquellas actividades planificadas dentro de un sistema y evidencian como actividades necesarias, para hacer evidente la confianza de una organización o de la empresa cumple todos los requisitos de calidad. En la actualidad, existen diversas reglas de calidad, cuyos requisitos están las normas ISO 9000, en sus diferentes versiones, de acuerdo a la actividad de la empresa.

Es un sistema de calidad, la inspección y el control constituyen actividades que proporcionan y generan confianza al cliente y soportan en los siguientes aspectos: Todo se encuentra controlado y documentado, de un control de documentos y datos.

Se realiza la revisión y control de la utilización de lo que se encuentra documentado, auditorías de calidad.

Aquello que se aplica tiene efectividad, mediante revisiones de los procesos de calidad por la dirección.

Los productos que no se encuentran en las especificaciones, no llegan a los clientes, porque son controlados por el procedimiento de productos no conformes.

Los conflictos y problemas no se repiten, tiene un programa de actividades, las previenen y corrigen.

Los cambios constituyen acciones de permanentemente aplicación, teniendo como base: contratos, compras, fabricación e instalación, servicio y documentos.

### **La alta gerencia y la relevancia de su participación en la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad**

Es una organización pretende realizar un proyecto estratégico, la Dirección tiene que comprometerse en su implementación, esto implica la dosificación de recursos, el aporte de conocimientos (know how), así como la habilidad y seguridad en las decisiones más importantes.

Cuando pretendemos implementar las acciones que asegure la calidad que tiene sus pilares fundamentales, pero tres son de gran importancia: auditorías internas, efectivo control de documentos y datos, y fundamentalmente la verificación periódica de acciones de aseguramiento de calidad a cargo de los directivos.

La dirección se encarga de hacer la proposición estratégica que guiará el trabajo de acciones de aseguramiento de la calidad y programará su revisión. Al mismo tiempo, se debe ensamblar un procedimiento sistemático y adecuado para asegurar la calidad mediante su proceso de implementación y al finalizar la misma, ya que constituye los procesos de acciones gerencial y estratégico, se constituye como un canal de información para los personales requiere mejorar de una forma de tomar decisiones.

Generalmente, cuando la mentalización y luego la

implementación del aseguramiento de la calidad, se conforma en un trabajo de equipo principal, denominado para el aseguramiento de la calidad. La gestión de calidad tiene que ser elegido por la dirección y, de ser posible, para un equipo, es el encargado de seleccionar a los demás equipo de trabajo y de llevar a cabo coordinaciones periódicas de sus actividades hasta que puedan desarrollar dichas coordinaciones por sí solos.

Las metas propuestas es la dirección o las gerencias de las actividades o empresas deben ser fácilmente identificables por aquellos que colaboran internamente con las mencionadas organizaciones y su nivel de sus clientes; para lograr esto, se hace absolutamente necesario que dichas metas u objetivos empresariales sean precisadas de forma clara y libre de ambigüedades, que estén fijadas para un tiempo determinado ya que, al final éstas constituyen los indicadores o metas de calidad. Del mismo modo, es muy recomendable la dirección se vea inmiscuida y comprometida directamente con su diseño y un sistema que asegure la gestión de calidad, que éste sea visible y se traduzca en acción, lógicamente esto implica poner en conocimiento a todos los personales de la organización, los detalles y las acciones se integran las acciones de gestión de calidad, los personales debe conocer las funciones de la empresa y, lo más importante, tendrán conciencia que forman parte para el logro de los objetivos y para el desarrollo de la empresa.

Como consecuencia de la dinámica de la cultura organizacional y políticas de calidad tienen consecuencias directas en los diferentes niveles de la



empresa, y esto incluye principalmente a quienes conforman la clientela, se hace indispensable que la gerencia tome decisiones referentes a cómo lograr que todo los personales en los diferentes niveles y su conciencia de su implicancia dentro de la organización de la empresa y que sin ellos, ninguna política ni planificación que busque la excelencia y la calidad serán posibles. La gerencia y la dirección de las empresas u organización, tiene la gran responsabilidad de determinar los roles fundamentales y las responsabilidad tiene cada uno de los personales en todo nivel organizacional. Muchas veces, los cambios deben determinar y de especificar de manera correcta y adecuada en función a los objetivos empresariales, es recomendable solicitar los servicios de la empresa de un especialista y tiene que optimizar estas decisiones.

#### **2.2.2.1 Dimensiones:**

##### **Organización:**

Las empresas está relacionado por un grupo de sus personales que realiza sus actividades de sus funciones y administrativas tiene una estructura sistemática que esta relacionados a producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno de la organización, y así lograr un propósito distinto de su misión. Las acciones de las empresas realizan sus actividades en forma coordinadas por dos o más personales. La organización existe cuando hay personales que son capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo de la empresa. Las empresas tiene sus reglamentos y

normas de comportamiento de sus personales, y genera la acción de una empresa.

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

1. la empresa y sus recursos están constantes cambios (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), depende sus necesidades tiene diferentes cambios en la organización.
2. establece de una mejor manera para lograr los objetivos del grupo social.
3. son los procesos de la empresa que desempeña sus actividades forma eficiente.
4. Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades de la empresa.
5. Reduce o elimina los esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades de la empresa.

## **ETAPAS DE ORGANIZACIÓN**

Las etapas de organización son: ·

- División del trabajo. ·
- Coordinación.

Son los procesos de una organización de la empresa se presenta por acciones de los tipos de una organización, los principios y las técnicas organizacionales, sirve de una manera didácticos, facilita por su estudio y comprensión.

**División del trabajo:** las actividades de la empresa realiza con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo es fuerza, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

**Jerarquización:** son las estructuras de las empresas por que establece la autoridad (comunicación) y relaciona con una precisión

**Departamentalización:** la empresa con sus organizaciones logra con su unidad orgánica y permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades de los trabajadores.

### **Tipos de departamentalización.**

De acuerdo con la situación específica de cada empresa, es posible aplicar los diversos tipos de departamentalización; los más usuales son:

1. **Funcional.** las empresas industriales; consiste en agrupar las actividades análogas según su función primordial para lograr la especialización y, con ello, una mayor eficiencia del personal
2. **Por productos:** se caracteriza las empresas que se dedican a la fabricación de diversas actividades de productos.
3. **Geográfica-o por territorios:** es un tipo de departamentalización que proporciona parte lógico y eficiente.
4. **Clientes:** las empresas se dedican a sectores comerciales, principalmente en los almacenes, aunque puede también utilizarse con base en determinados mercados.
5. **Por procesos o equipó.** Al fabricar un producto, el proceso o el equipo se establece a crear unidades departamentales, ventajas, económicas, de eficiencia, ahorro de tiempo,
6. **Secuencia.** Las actividades de la empresa sabe manejar con una gran cantidad de números y/o letras.

## **7. Coordinación**

Es una necesidad de sincronizar y armonizar los esfuerzos para realizar eficientemente una tarea. Son procesos de una organización que se realiza la división del trabajo, con todas sus ventajas inherentes, las funciones y los resultados se desarrollen e interrelacionen con facilidad de la empresa.

### **TIPOLOGIA DE LA ORGANIZACIÓN**

Se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en un organismo social.

#### **2.2.2.2. Dimensiones**

**Ejecución:** es un proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada. Al respecto Ferry dice que “en la práctica, muchos gerentes creen que la ejecución es la verdadera esencia de la administración. La ejecución trata exclusivamente con personas.”

A continuación se detallan cinco maneras de motivar a una persona:

- 1.- Son todas las personas participa, que debe reconocer que son personas adquisitiva. Se recomienda que la persona siempre espera el reconocimiento por el esfuerzo realizado.
- 2.- Familiarizar a cada participante con su papel en la organización.
- 3.- Dar a cada uno la importancia que se merece, esto aplicado sería confiándole y delegándole responsabilidad y autoridad. Las personas se sentirán agradecida y contenta.

4.- Es “la técnica de escuchar” y “la administración participativa”.

5.- El líder siempre observa a todos y es criticado de lo que se imagina, por lo tanto debe estar preparado para ello.

El carácter y personalidad del que manda afecta la ejecución

La autoridad es producto de grandes capacidades

Es una materia o actividad cuando se posee un conocimiento a fondo de todo lo que se está haciendo.

La autoridad consiste en sentirse libre para que se siente mejor

La libertad se siente libre una persona y la conduce al más alto grado de responsabilidad. En el ámbito administrativo de la iglesia el líder debe actuar con naturalidad con confianza con sus colaboradores. La experiencia y la destreza harán que el líder ejerza sus funciones con libertad y confianza. Hay ciertas cualidades que determinan el grado de capacidad autoritativa del administrador:

1. madurez emocional

2. dominio propio

3. estabilidad mental

4. comprensión y consideración hacia los demás

5. capacidad de obedecer y seguir instrucciones

6. ánimo voluntario y cooperativo

7. visión y anhelo de alcanzar los objetivos

En la ejecución, estas son las características indispensables.

El autoritarismo es nocivo y contraproducente

Muchos líderes se ven tentados hacer mal uso de su autoridad, abusar del poder y la libertad que tienen sobre los demás.

### **2.2.2.3. Dimensiones:**

#### **Monitoreo:**

Las empresas son entidades vivas que se permite en constantes evolución, crecimiento y cambio, así como sucede con los mercados en los que operan. La planificación estratégica y los objetivos se fijan en sus capacidades, para que se adapta con el tiempo. Un objetivo es una ley inexorable que cumplen de una forma puede acarrear consecuencias más negativas que positivas. Las empresas toma de decisiones para organizar bien unos resultados desviados de los objetivos propuestos, tiene que tener un análisis detallado de las razones que han llevado al incumplimiento de los mismos, a corto plazo o largo plazo.

Son los proceso que toma de decisiones está orientado a alcanzar los objetivos marcados y evalúan a la gestión, de sus resultados de la gestión se acercan a los objetivos para que establecè. Se da un control de gestión se relaciona con las actividades de la empresa son los siguientes: formulación de objetivos, fijación

de estándares, programas de acción (presupuestos), utilización de recursos, medición de resultados (verificación), análisis de desviaciones, corrección del desempeño o mejora.

En las empresas manejan una gestión que comprende todos los procesos que constituyen para alcanzar la política general de la empresa, y el control de la gestión es una herramienta evalúan a tomar decisiones y utiliza los recursos, comprende también la fase de planificación (es el proceso de los objetivos que determinan las formas de medirlos, y su cuantificación en el estándar).

#### **2.2.2.4 Dimensiones:**

**Capacidad:** es una persona de capacidades, que desarrolla día a día en la sociedad de tecnología y desarrolla sus capacidades en específicos, en forma práctica y elaborada para recrear a placer de sus capacidades y aptitudes para su bien y de lo que le conviene.

**Capacidad Jurídica: se atribuye a cualquier persona natural o natural desde el nacimiento**

Es la capacidad de los personales que realiza con los derechos y la capacidad de ejercer o cumplir estos derechos. Tal posibilidad de hacerlo, y con efectividad legal,

**Capacidad de actuar.** Es una capacidad jurídica que realiza un acto legal, los adultos pueden hacer, no puede hacerlo personalmente, sino que debe hacer otra cosa en su **nombre** e interés.

**La aptitud:** esta conceptualizada de acuerdo a los gustos y **aficiones de las personas**, las personas desarrollan sus aptitudes va acuerdo a la educación que les corresponda recibir, las aptitudes también está relacionada con algo nuevo para el estilo de vida llevado.

**Capacidad de obrar:** es un proceso voluntario, consciente y libre, que busca lograr en determinados efectos legales y

tiene una relación jurídica. Son actos de derecho o negocios jurídicos

**Deficiencia:** las personas consideran a los individuos con capacidades distintas o eficiencias y dirige a las personas discapacitadas que están consideradas erróneamente como eficientes.

**Coeficiente Intelectual:** son las inteligencias o capacidades cognitivas que realiza cada uno de los individuos. Tiene unas capacidades de medir su inteligencia de las personas teniendo en cuenta los cuatro variables: comprensión verbal, razonamiento perceptivo, memoria de trabajo y velocidad de procesamiento.

## 2.3 Definiciones Conceptuales

1. **Habilidades:** La habilidad para saber adaptarse a nuevas situaciones es también saber asumir otros roles y desempeñar funciones que a lo mejor no son las nuestras pero que, en un momento dado, tenemos que realizar.
2. **Actitudes:** es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.
3. **Organización:** son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares. Son entidades sociales que permiten la asociación de personas que interactúan entre sí para contribuir mediante sus



experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas.

4. **Disciplina:** es el valor de la armonía, porque todo guarda su lugar y su proporción. Los seres humanos debemos tender a nuestra propia armonía de ser, pensando, y actuando siempre en relación a un buen fin.
5. **Actividad:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.
6. **Eficiencia:** Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.
7. **Eficacia:** puede ser el grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos como ocurre con el concepto de eficiencia, un término que suele confundirse con bastante frecuencia con eficacia
8. **Conocimientos:** es el acto o efecto de conocer. Es la capacidad del hombre para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.
9. **Capacidad:** Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con la de educación, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

**HGI.** Las Habilidades Gerenciales influye significativamente en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019

**HGO.** Las Habilidades Gerenciales influye negativamente en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

**Ha.** Las Habilidades Técnicas influye significativamente en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019

**Ha.** Las Habilidades Conceptuales influye significativamente en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019

**Ha.** Las Habilidades Humanas influye significativamente en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Variable Independiente**

**(X) :** Las Habilidades Gerenciales

- Habilidades técnicas
- Habilidades conceptuales
- Habilidades humanas

### **2.5.2 Variable Dependiente**

**(Y) :** Gestión de Calidad

- Organización
- Ejecución
- Monitoreo
- Capacidad

## 2.6 Operacionalización de Variables

En la investigación se ha considerado dos variables: las variables independientes que la conforma Las habilidades gerenciales y la variable dependiente que está conformada por la gestión de calidad de los directores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca–Huànuco-2019

Variables	Dimensiones	Indicador	ITEMS
Variable Independiente:          <b>Habilidades Gerenciales</b>	Técnicas	Planeación objetivos	1. ¿Conoce usted los objetivos del área para la cuál ha sido contratado?
		Pronostico	2. ¿Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va desarrollar en el área contratada?
		capacitación Inducción	3. ¿Participó usted en alguna inducción una vez contratada en el área a la que postuló?
		Entrenamiento	4. ¿Recibió algún tipo de entrenamiento para empezar a trabajar en el área contratada?
		Formación	5. ¿La formación que tiene va de acuerdo al requerimiento del área contratada?
	Conceptuales	Toma de decisiones	6. ¿Las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad son oportunas?
		Decisiones oportunas y equitativas	7. ¿Las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) son equitativas?
		Decisiones ajustadas a las normas legales y compartidas	8. ¿Las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) se ajustan a la normatividad?
		Entorno Organizacional	9. ¿Las decisiones son compartidas, es decir se toman por consenso?

	Humanas	Liderazgo	10. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad evidencian capacidad de gestión?	
		Capacidad de convocatoria	11. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad evidencian capacidad de convocatoria?	
		Capacidad Cambio	12. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad evidencian capacidad de cambio?	
		Capacidad Creativa	13. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) del Municipalidad evidencian capacidad creativa?	
<b>Variable Dependiente</b>	Organización	- Existencia de documentos normativos y operativos	14. ¿La Municipalidad cuenta con manuales administrativos con enfoque de competencias y habilidades laborales? 15. La Municipalidad cuenta con los puestos directivos (Gerentes) suficientes para lograr los objetivos trazados? 16. ¿La Municipalidad cuenta con los documentos normativos y operativos actualizados?	
		- Organigrama Funcional	17. ¿Éxiste en la Municipalidad el Reglamento en todas las áreas y gerencias?	
	Ejecución	Habilidades comunicativas	18. ¿La ejecución de las actividades comunales se hace oportunamente? 19. ¿La comunicación de los directivos (Gerentes) en general fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes?	
		Reconocimiento a los colaboradores	20. ¿Sé hace reconocimientos apropiados a los directivos por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades? 21. ¿La población muestra su contentó por la gestión de calidad de la Municipalidad?	
	<b>Gestión de Calidad</b>	Monitoreo	Cumplimiento de los planes estratégicos en los plazos establecidos	22. ¿Se realiza en la Municipalidad seguimiento del cumplimiento de los objetivos por áreas?

		Control oportuno de la gestión	<p>23. ¿Los directivos (Gerentes) preparan periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones?</p> <p>24. ¿En la Municipalidad cumplè de rendir a la población dentro de la ley de las municipalidades?</p> <p>25. ¿En La Municipalidad se evalúa permanentemente los resultados de la gestión para mejorar la calidad de servicios?</p>
	Capacidad	Aptitud	26. ¿Usted trabaja con una buena aptitud que realiza diariamente las actividades de la Municipalidad?
		Eficiencia	27. ¿En la Municipalidad suman una importancia para conocer el nivel de eficiencia con él que se producen los servicios públicos?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Teniendo en consideración la metodología el presente estudio es una investigación de tipo descriptiva- correlacional, porque como la investigación descriptiva. Describe algunos factores y características fundamentales de las habilidades gerenciales así como la gestión de calidad; y correlacional ya que es el que nos ha permitido encontrar la relación entre las habilidades gerenciales y gestión de calidad;, así como establecer la correlación entre ambas variables. **Carrasco (2007, p.43)**

##### **3.1.1. Enfoque**

###### **La investigación cuantitativa**

Tenemos que recoger la información empírica objetiva con respecto lo que se puede contar el número de trabajadores que trabajan en la empresa y por tanto saber la cantidad de personal que realizan la actividad.

##### **3.1.2 Alcance o Nivel**

**Alcance Descriptivo:** (Hernandez Sampieri, 2006) dónde se describe intencionalmente la variable independiente (Habilidades Gerenciales) para ver su influencia en la variable dependiente (Gestión de Calidad)). Este tipo de estudio nos permite enumerar como las Habilidades Gerenciales influyen en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

###### **Alcance Correlacional:**

Tienen el propósito de evaluar la presunta (hipótesis) relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables

X \_\_\_\_\_ y

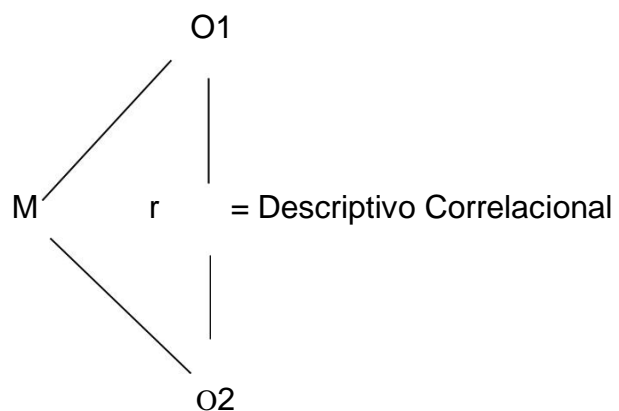
###### **Diseño de investigación**

El tipo de estudio de la presente tesis es no experimental de alcance correlacional, porque no se va a manipular

directamente las variables de estudio, y tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Hernández y otros (2014)

### 3.1.3. Diseño:

El diseño a emplear es correlacional-trasversal, porque a través de la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se establece el grado de relación de las variables de estudio en un momento. El esquema es el siguiente:



Donde:

M = representa a los colaboradores que conforman la muestra de estudio a realizar

O1 = Representa las Habilidades gerenciales

O2 = Representa la Gestión de calidad

r = Representa la Empresa de Relación que existe entre las variables.

### 3.2. Población y Muestra.

#### Población:

La población, según Ramírez (2015, p.55), constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objeto o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella.

TRABAJADORES	TOTAL
Total de los trabajadores de la municipalidad	150

La muestra, por otro lado, consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le evalúan características particulares, generalmente – aunque no siempre, con el propósito de inferir tales características a toda la población. Estos casos hablamos de muestras representativas y los elementos que la componen son tomados al azar- muestreo aleatorio simple, estratificado aleatorio, todos los elementos tienen las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra.

La población está constituida a todos los directivos (Gerentes, Sub Gerentes, Asistentes Administrativos) de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca que suman 55

Dicha población se muestra en el siguiente cuadro:

TRABAJADORES	CANTIDAD
Gerentes Gestión de Calidad	9
Sub gerentes Habilidades Gerenciales	21
Personal Administrativo Habilidades Gerenciales	25
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

Fuente: Cuadro de asignación del personal (CAP) de la Municipalidad

Elaboración: Propia

### **Muestra**

Considerando que la población y la muestra se considera a toda la población en el estudio.

Población = muestra

$N = n$

$n = 55$



### 3.3 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

#### Instrumentos

- Entrevistas
- Observación

Las Técnicas que se van usar son las siguientes:

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Finalidad</b>
<b>Cuestionario</b>	Cuestionario dirigido a los directivos (Gerentes, Sub Gerentes y personal administrativos)	Para determinar la Gestión de Calidad y la influencia de las Habilidades Gerenciales
<b>Entrevista</b>	Guía de entrevista dirigido a los Gerentes	Para conocer los elementos de la Habilidades Gerenciales en la Municipalidad



#### 3.4. Técnicas Para El Procesamiento Y Análisis De La Información

<b>Técnicas</b>	<b>Uso</b>
<b>Software SPSS</b>	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a los directivos de la municipalidad
<b>Software EXCEL</b>	Para el diseño y presentación de gráficos de barras
<b>Software Ms Office</b>	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis
<b>Software Ms Power Point</b>	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

#### HABILIDADES GERENCIALES: (Sub Gerentes y Personal Administrativo)

#### CUADRO Nº 01

##### 1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 – 2 años	10	21,7	21,7	21,7
2 – 3 años	1	2,2	2,2	23,9
Más de tres años	3	6,5	6,5	30,4
Meses	32	69,6	69,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

#### GRÁFICO Nº 01



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio Investigador

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, 69.57% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) son pocos meses que vienen trabajando dentro en la Municipalidad por el cambio del Alcalde del año 2019, otros (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) vienen trabajando 1 - 2 años el 21.74% y otros (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) vienen trabajando 2 – 3 años el 2.17%, y otros (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) vienen trabajando más de tres años el 6.52%.

**CUADRO Nº 02**

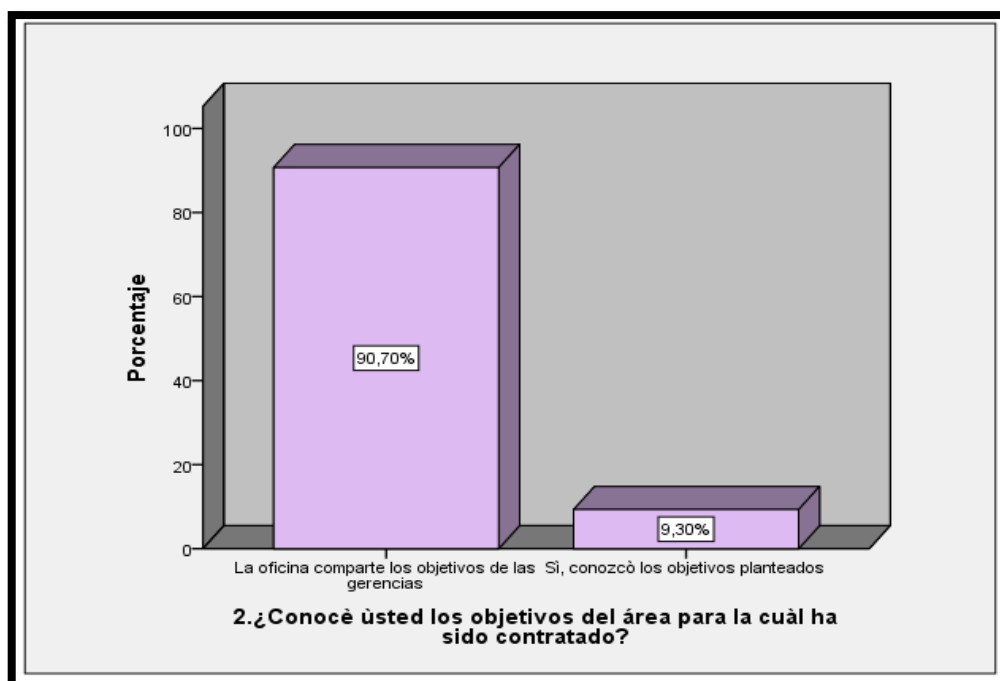
**2. ¿Conoce usted los objetivos del área para la cuál ha sido contratado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La oficina comparte los objetivos de las gerencias	33	71,7	75,0	75,0
	Sí, conozco los objetivos planteados	11	23,9	25,0	100,0
	Total	44	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 02**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 90.70% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, la oficina comparte los objetivos de las gerencias, en otro lado Sí, conocè los objetivos planteados un 9.30%.

**CUADRO Nº 03**

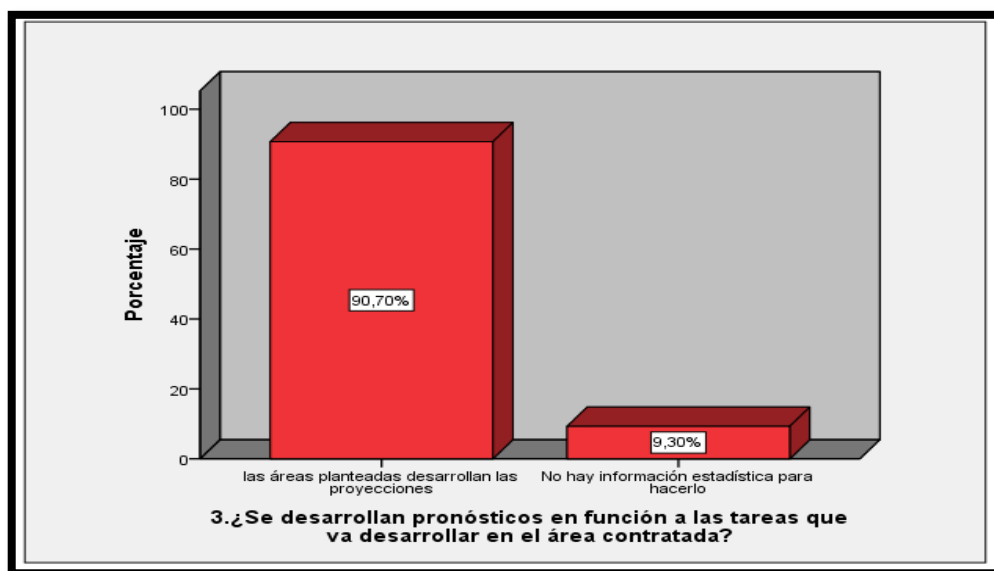
**3. ¿Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va desarrollar en el área contratada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	las áreas planteadas desarrollan las proyecciones	39	84,8	90,7	90,7
	No hay información estadística para hacerlo	4	8,7	9,3	100,0
	Total	43	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,5		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 03**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 90.70% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, las áreas si son planteadas desarrollan las proyecciones, en otro lado no hay información estadística para hacerlo un 9.30%.

**CUADRO N° 04**

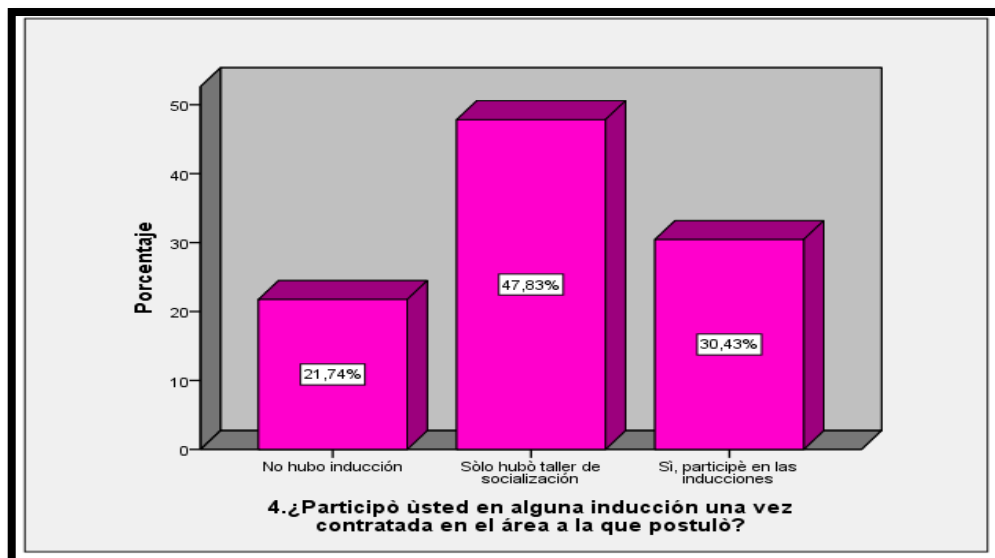
**4. ¿Participó usted en alguna inducción una vez contratada en el área a la que postuló?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hubo inducción	10	21,7	22,2	22,2
	Sólo hubo taller de socialización	22	47,8	48,9	71,1
	Si, participé en las inducciones	13	28,3	28,9	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 04**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 47.83% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, sólo hubo taller de socialización, un 30.43% se manifiesta que si han participado en las inducciones, en el otro lado un 21.74% no hubo inducción

**CUADRO N° 05**

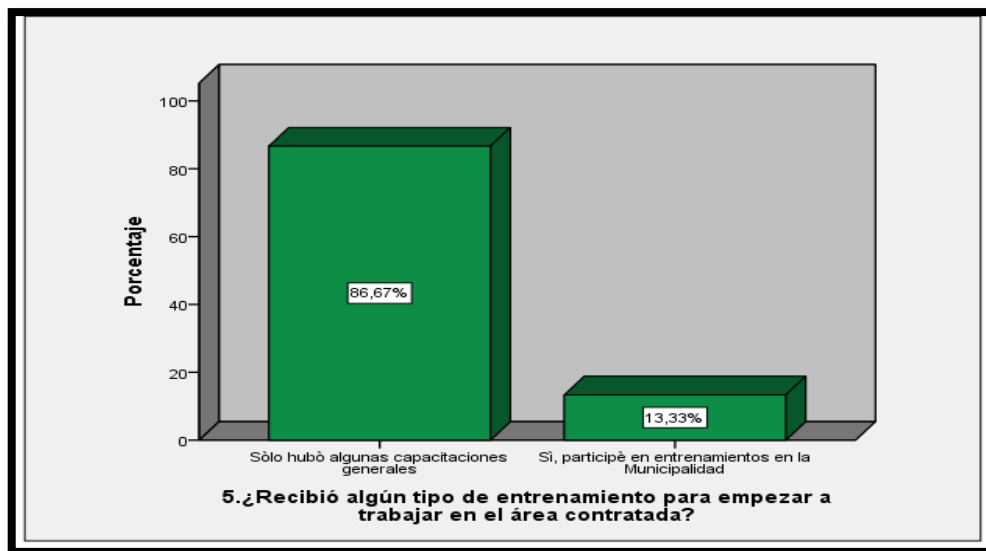
**5. ¿Recibió algún tipo de entrenamiento para empezar a trabajar en el área contratada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sólo hubo algunas capacitaciones generales	39	84,8	86,7	86,7
	Sí, participé en entrenamientos en la Municipalidad	6	13,0	13,3	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 05**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 86.67% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, sólo hubo algunas capacitaciones generales, en otro lado Sí, han participado en entrenamiento en la Municipalidad un 13.33%.

**CUADRO N° 06**

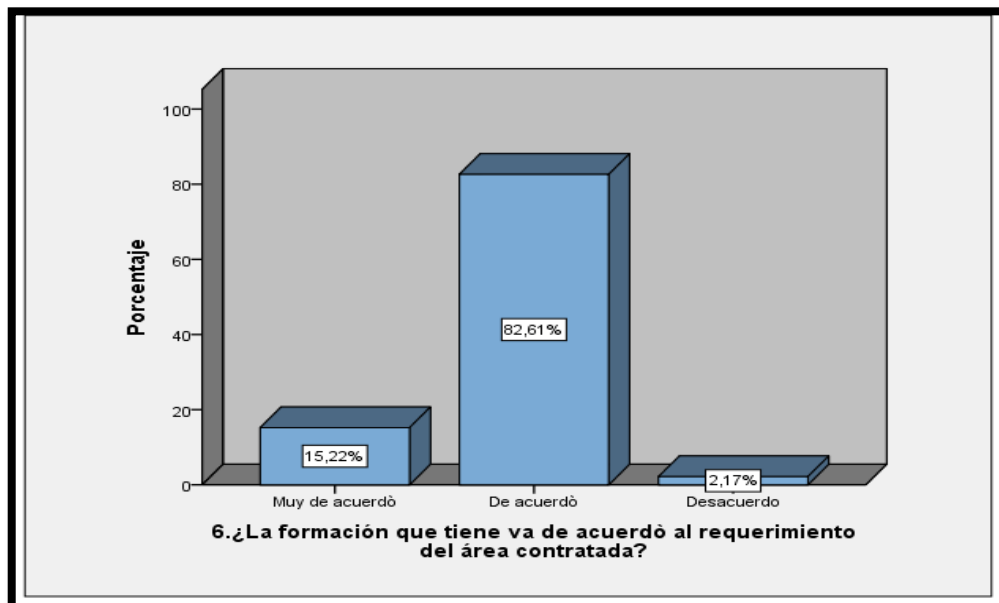
**6. ¿La formación que tiene va de acuerdo al requerimiento del área contratada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	7	15,2	15,2	15,2
	De acuerdo	38	82,6	82,6	97,8
	Desacuerdo	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 06**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 82.61% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, están de acuerdo de la formación que tiene va de acuerdo al requerimiento del área contratada, respondió que están Muy de acuerdo un 15.22% y un 2.17% respondió que están en desacuerdo de la formación que tiene va de acuerdo al requerimiento del área contratada.

**CUADRO N° 07**

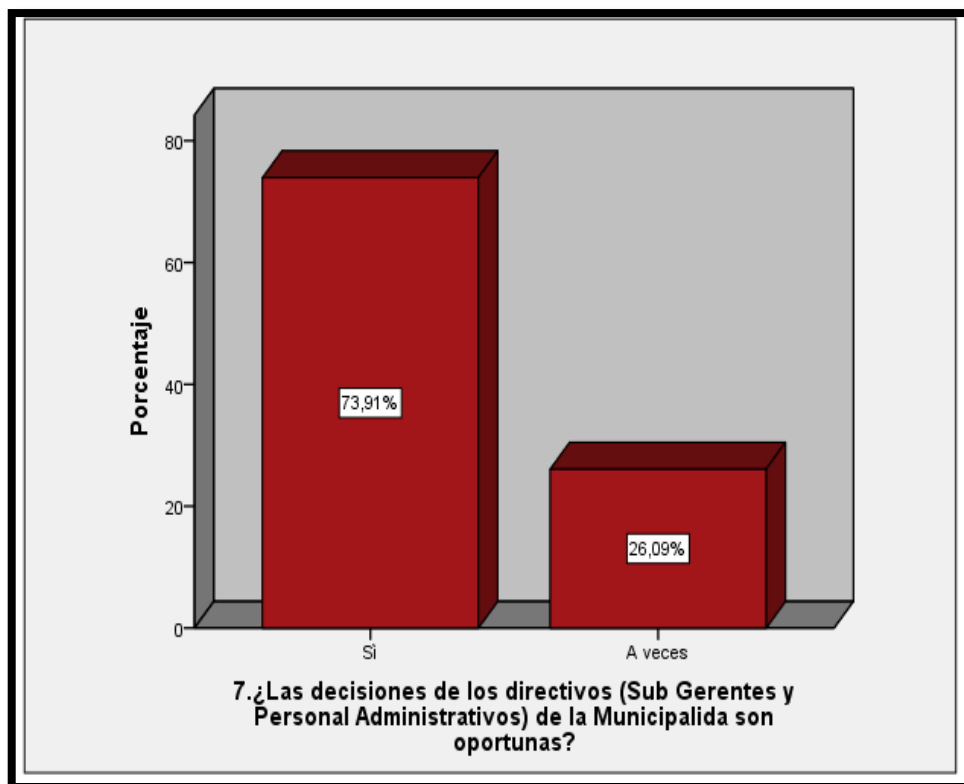
**7. ¿Las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad son oportunas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	34	73,9	73,9	73,9
A veces	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 07**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 73.91% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad Sí son oportunas, y un 26.09% respondió A veces las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad son oportunas.



**CUADRO N° 08**

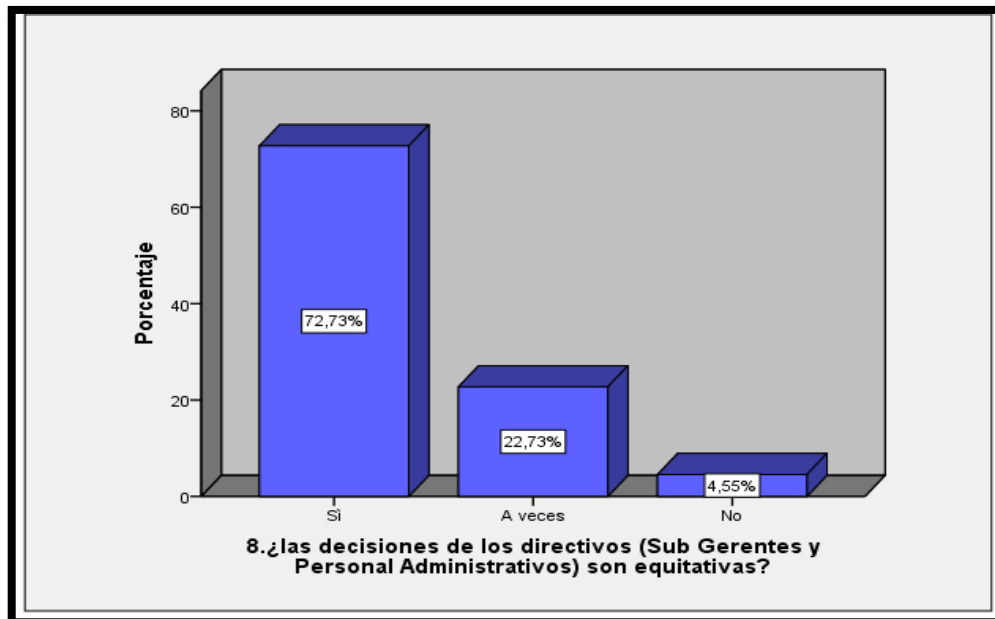
**8. ¿las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) son equitativas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	32	69,6	72,7	72,7
	A veces	10	21,7	22,7	95,5
	No	2	4,3	4,5	100,0
	Total	44	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 08**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 72.73% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad Sí son equitativas, respondió un 22.73% A veces y un 4.55% respondió las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad no son equitativas.

**CUADRO N° 09**

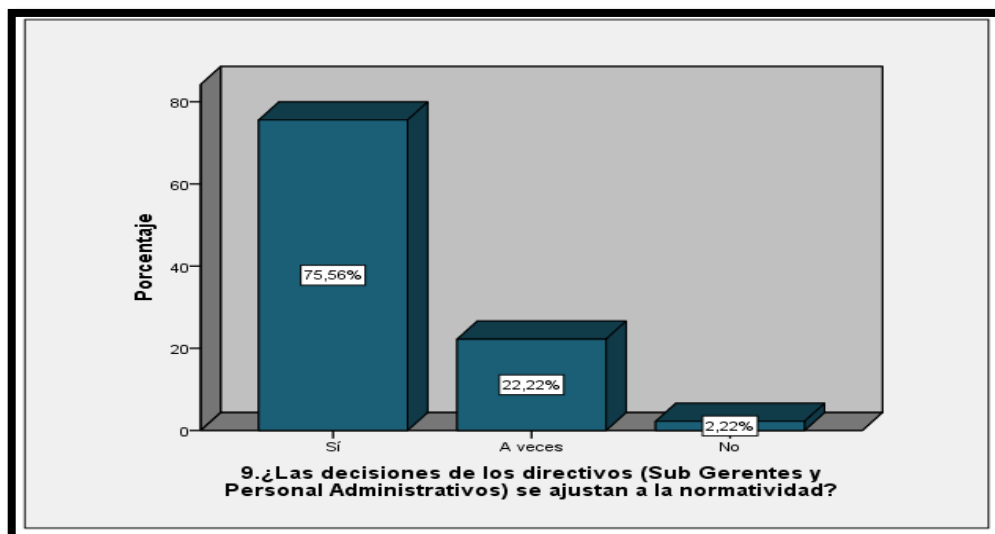
**09. ¿Las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) se ajustan a la normatividad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	73,9	75,6	75,6
	A veces	10	21,7	22,2	97,8
	No	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 09**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACION:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 75.56% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad Sí se ajustan a la normatividad, respondió un 22.22% A veces y un 2.22% respondió las decisiones de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad no se ajustan a la normatividad.

**CUADRO Nº 10**

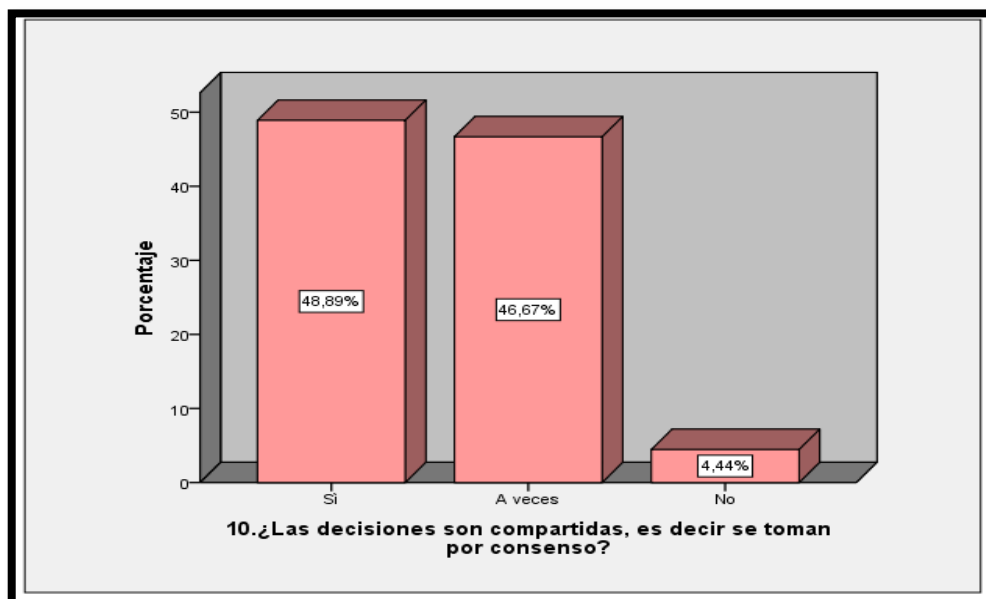
**10. ¿Las decisiones son compartidas, es decir se toman por consenso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	47,8	48,9	48,9
	A veces	21	45,7	46,7	95,6
	No	2	4,3	4,4	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 10**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 48.89% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, las decisiones Sí son compartidas que toman por consenso, es decir Sí se toman por consenso, respondió un 46.67% A veces y un 4.44% respondió las decisiones No son compartidas que toman por consenso, es decir no se toman por consenso

**CUADRO N° 11**

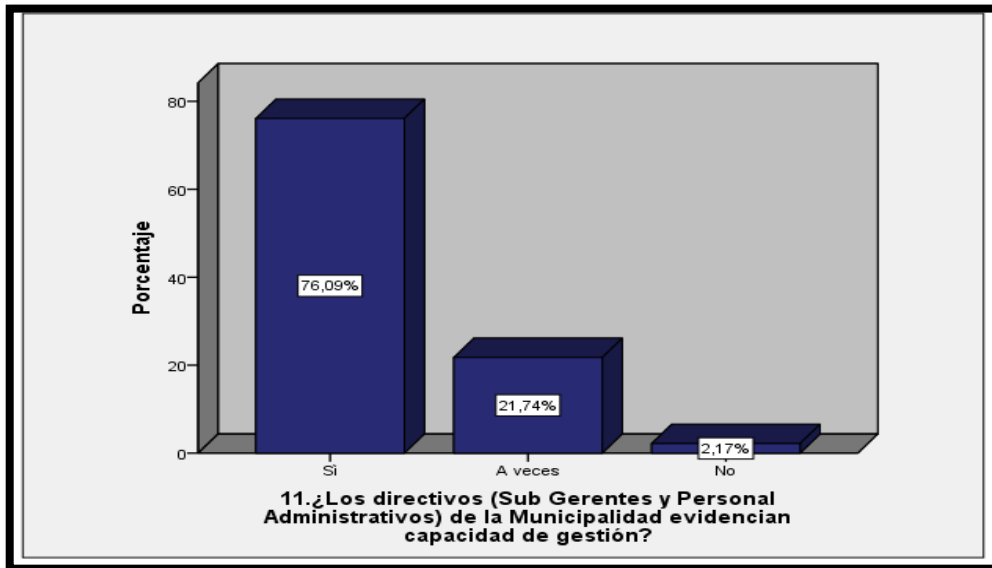
**11. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad evidencian capacidad de gestión?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	35	76,1	76,1	76,1
	A veces	10	21,7	21,7	97,8
	No	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 11**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 76.09% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad Sí son evidencian en su capacidad de gestión, respondió un 21.74% A veces y un 2.17% respondió los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad no son evidencian en su capacidad de gestión.

**CUADRO Nº 12**

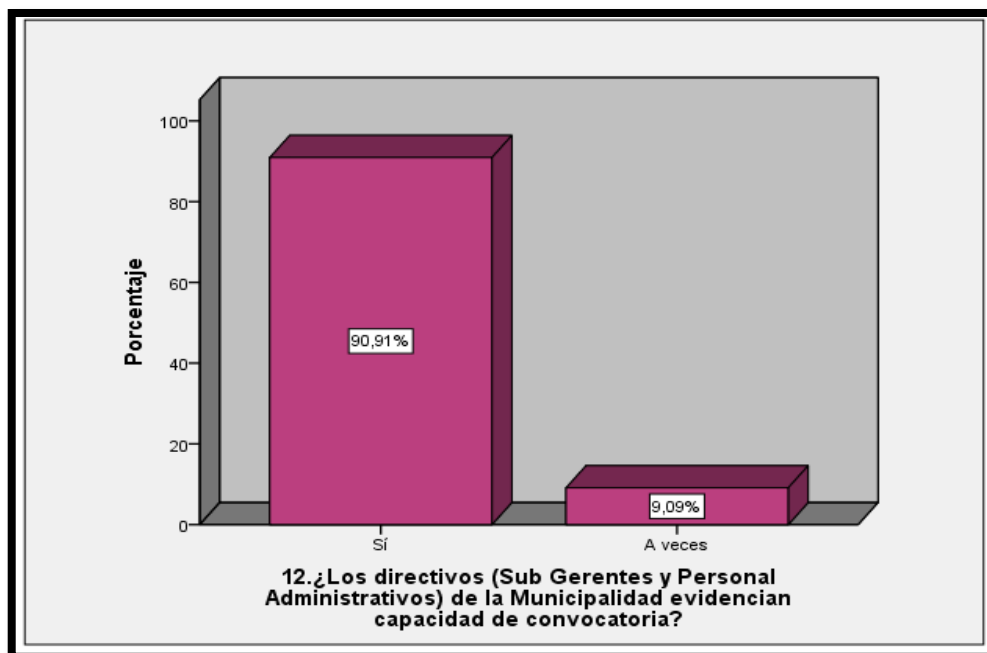
**12. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad evidencian capacidad de convocatoria?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	40	87,0	90,9	90,9
	A veces	4	8,7	9,1	100,0
	Total	44	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 12**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 90.91% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad Sí son evidencian en su capacidad de convocatoria, y un 9.09% respondió A veces los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad son evidencian en su capacidad de convocatoria.

**CUADRO Nº 13**

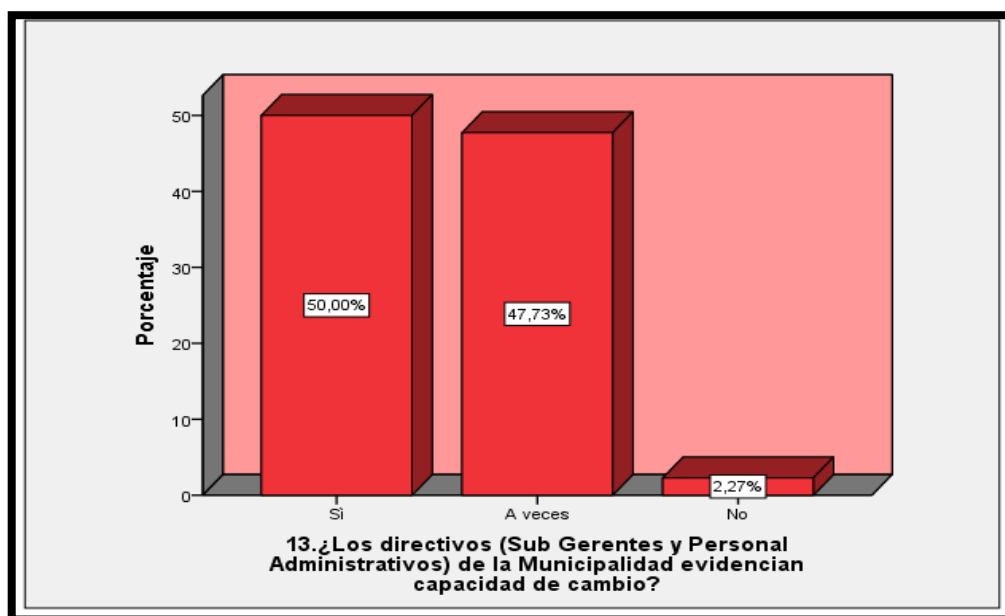
**13. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la Municipalidad evidencian capacidad de cambio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	22	47,8	50,0	50,0
	A veces	21	45,7	47,7	97,7
	No	1	2,2	2,3	100,0
	Total	44	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO: Nº 13**



**Fuente:** Encuesta realizada

**Elaboración:** Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 50.00% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad Sí son evidencian en su capacidad de cambio, respondió un 47.73% A veces y un 2.27% respondió los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad no son evidencian en su capacidad de cambio.

**CUADRO N° 14**

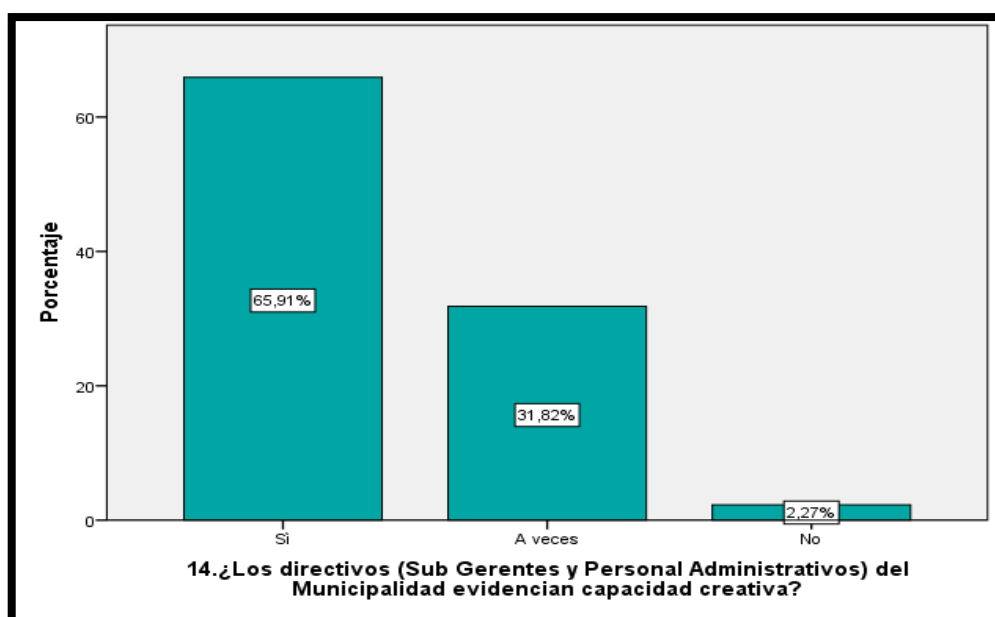
**14. ¿Los directivos (Sub Gerentes y Personal Administrativos) del  
Municipalidad evidencian capacidad creativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	63,0	65,9	65,9
	A veces	14	30,4	31,8	97,7
	No	1	2,2	2,3	100,0
	Total	44	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		46	100,0		

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO: N° 14**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 65.91% de los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) respondió, los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad Sí son evidencian en su capacidad creativa, respondió un 31.82% A veces, y un 2.27% respondió los directivos (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) de la Municipalidad no son evidencian en su capacidad de creativa.

**VARIABLE DEPENDIENTE**  
**GESTIÓN DE CALIDAD: (Gerentes)**  
**CUADRO Nº 15**

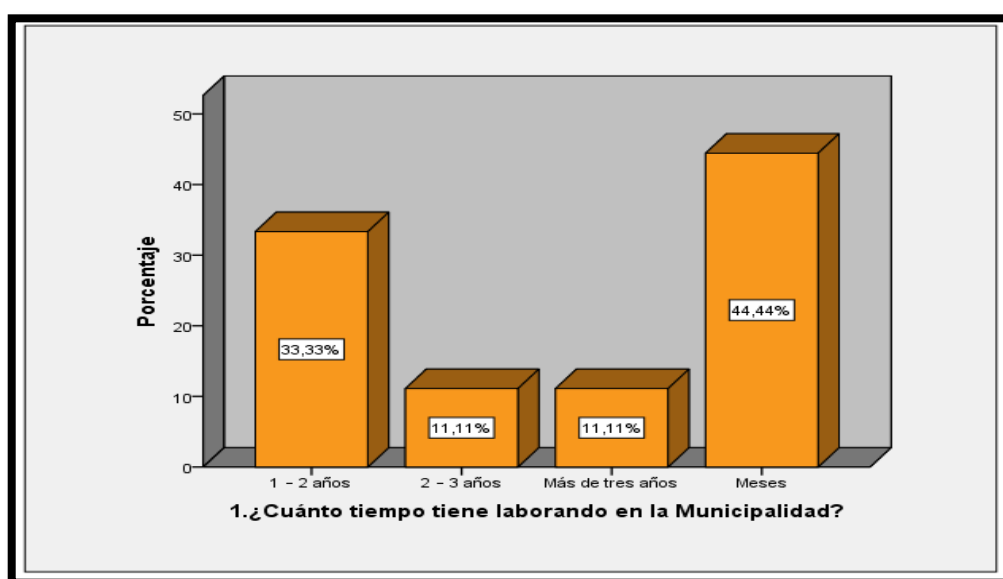
**15¿Cuánto tiempo tiene laborando en la Municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 – 2 años	3	33,3	33,3	33,3
	2 – 3 años	1	11,1	11,1	44,4
	Más de tres años	1	11,1	11,1	55,6
	Meses	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 15**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, 44.44% de los directivos (Gerentes) son pocos meses que vienen trabajando dentro en la Municipalidad por el cambio del Alcalde del año 2019, otros (Gerentes) vienen trabajando 1 - 2 años el 33.33% y otros (Gerentes) vienen trabajando 2 – 3 años el 11.11%, y otros (Sub Gerentes y Asistentes Administrativos) vienen trabajando más de tres años el 11.11%.



**CUADRO Nº 16**

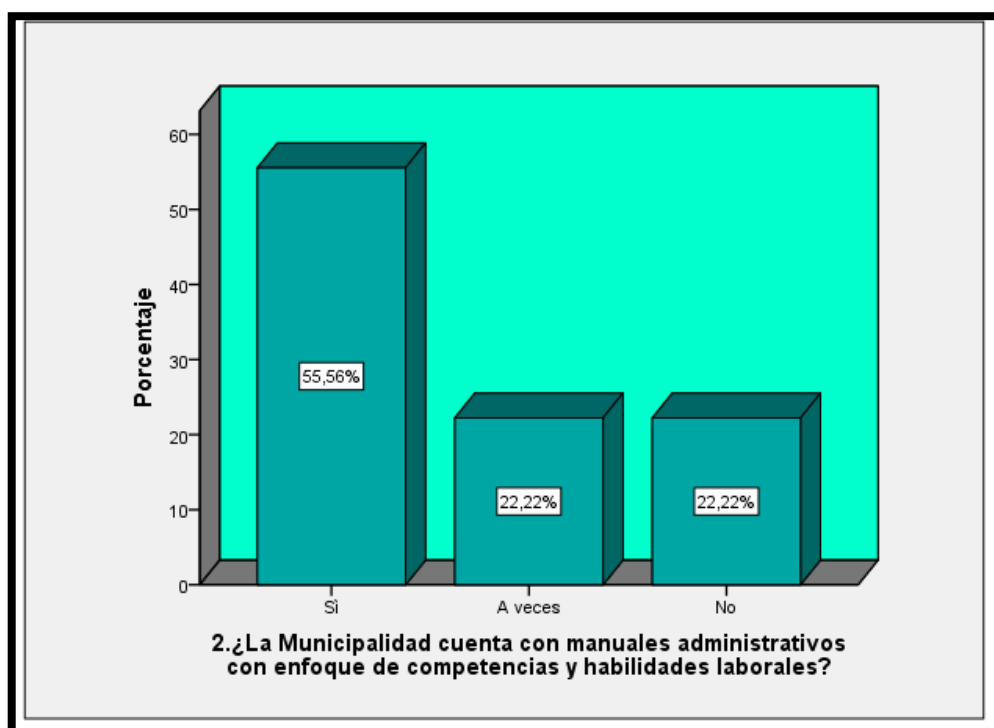
**16. ¿La Municipalidad cuenta con manuales administrativos con enfoque de competencias y habilidades laborales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	55,6	55,6	55,6
A veces	2	22,2	22,2	77,8
No	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 16**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 55.56% de los directivos (Gerentes) respondió, en la Municipalidad Sí cuenta con manuales administrativos con enfoque de competencias y habilidades laborales, respondió un 22.22% A veces, y un 22.22% respondió en la Municipalidad No cuenta con manuales administrativos con enfoque de competencias y habilidades laborales.

**CUADRO Nº 17**

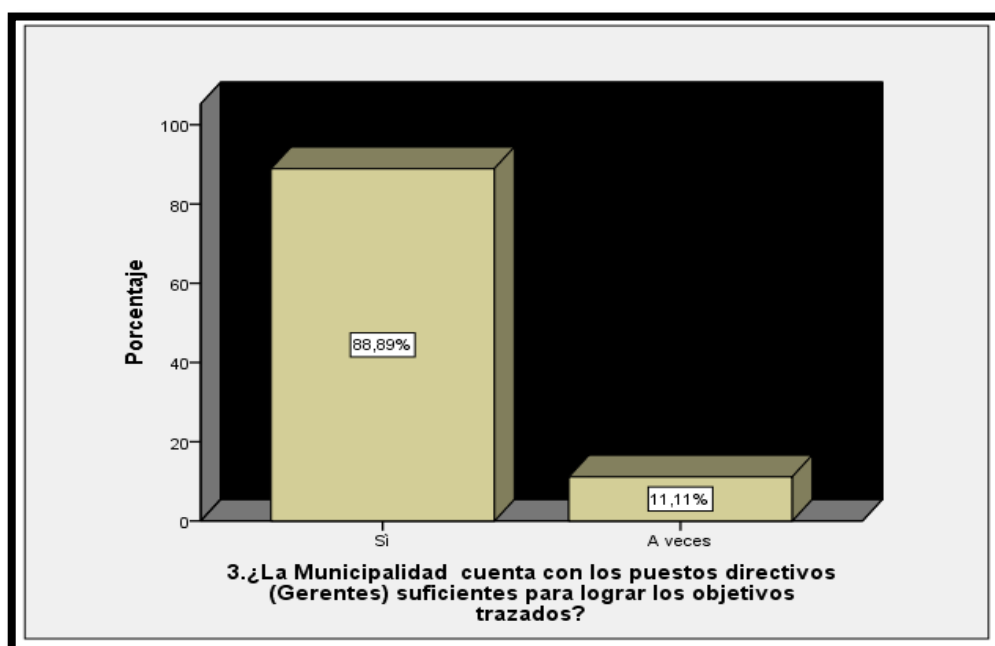
**17. ¿La Municipalidad cuenta con los puestos directivos (Gerentes) suficientes para lograr los objetivos trazados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	A veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 17**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 88.89% de los directivos (Gerentes) respondió, la Municipalidad Sí cuenta con los puestos directivos (Gerentes) son suficientes para lograr los objetivos trazados, y un 11.11% respondió la Municipalidad A veces cuenta con los puestos directivos (Gerentes) son suficientes para lograr los objetivos trazados.

**CUADRO Nº 18**

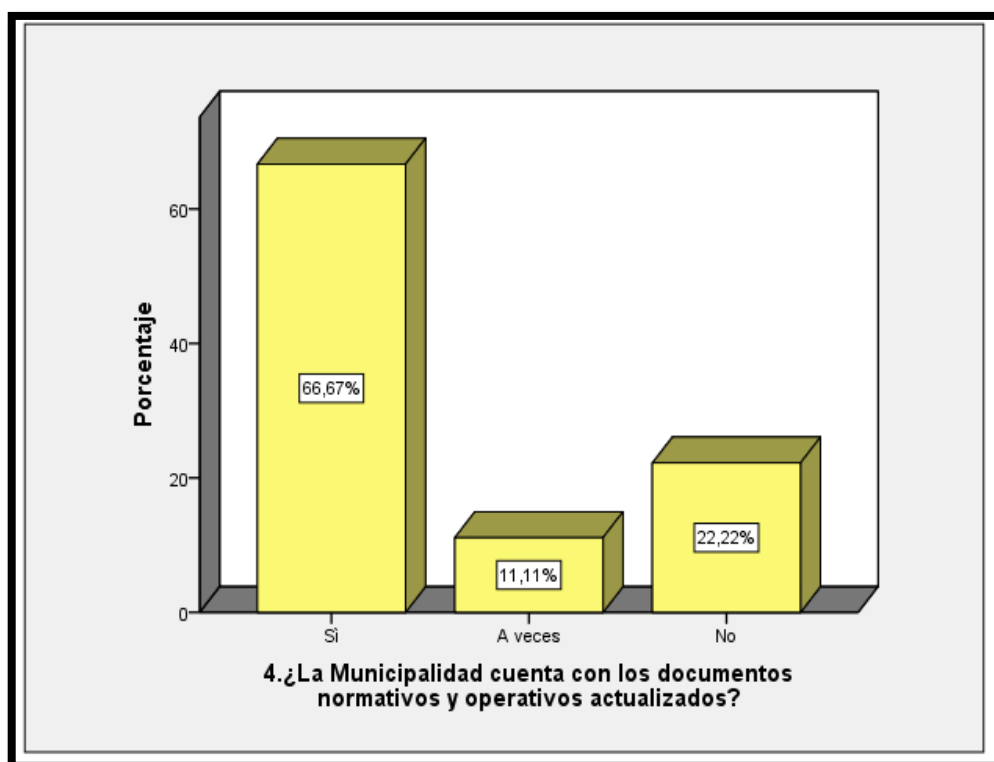
**18. ¿La Municipalidad cuenta con los documentos normativos y operativos actualizados?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	6	66,7	66,7	66,7
A veces	1	11,1	11,1	77,8
No	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 18**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 66.67% de los directivos (Gerentes) respondió, en la Municipalidad Sí cuenta con los documentos normativos y operativos actualizados, respondió un 11.11% A veces, y un 22.22% respondió en la Municipalidad No cuenta con los documentos normativos y operativos actualizados.

**CUADRO Nº 19**

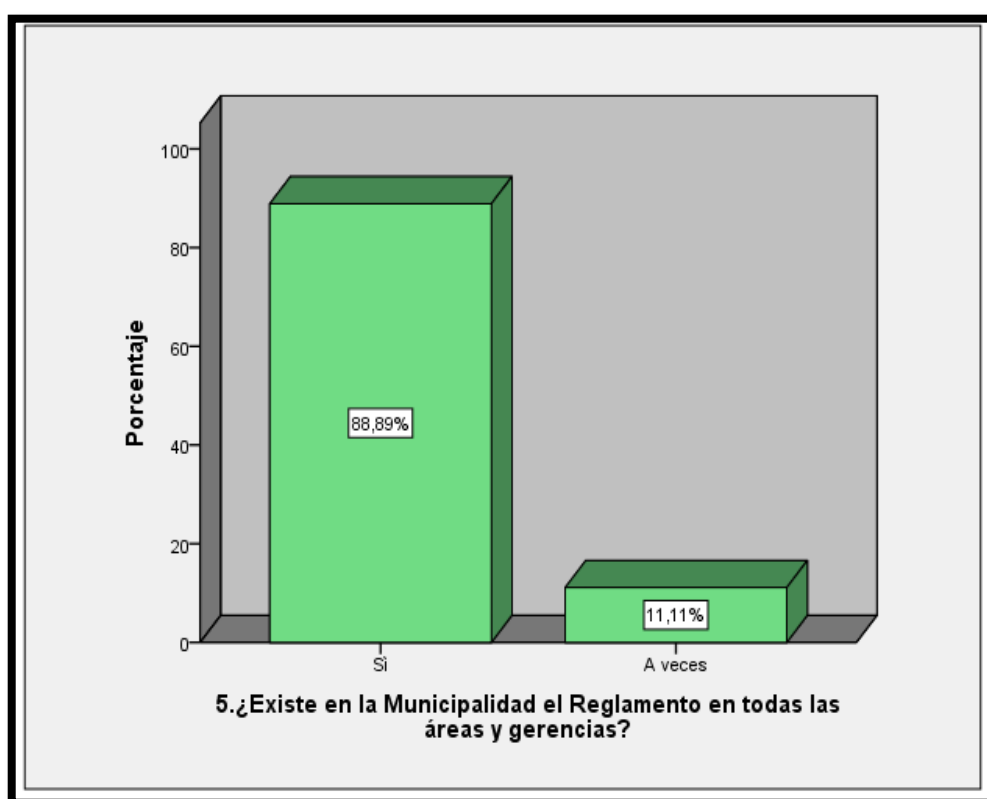
**19. ¿Existe en la Municipalidad el Reglamento en todas las áreas y gerencias?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Sí	8	88,9	88,9	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 19**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 88.89% de los directivos (Gerentes) respondió Sí existe en la Municipalidad el Reglamento en todas las áreas y gerencias y un 11.11% respondió A veces existe en la Municipalidad el Reglamento en todas las áreas y gerencias

**CUADRO Nº 20**

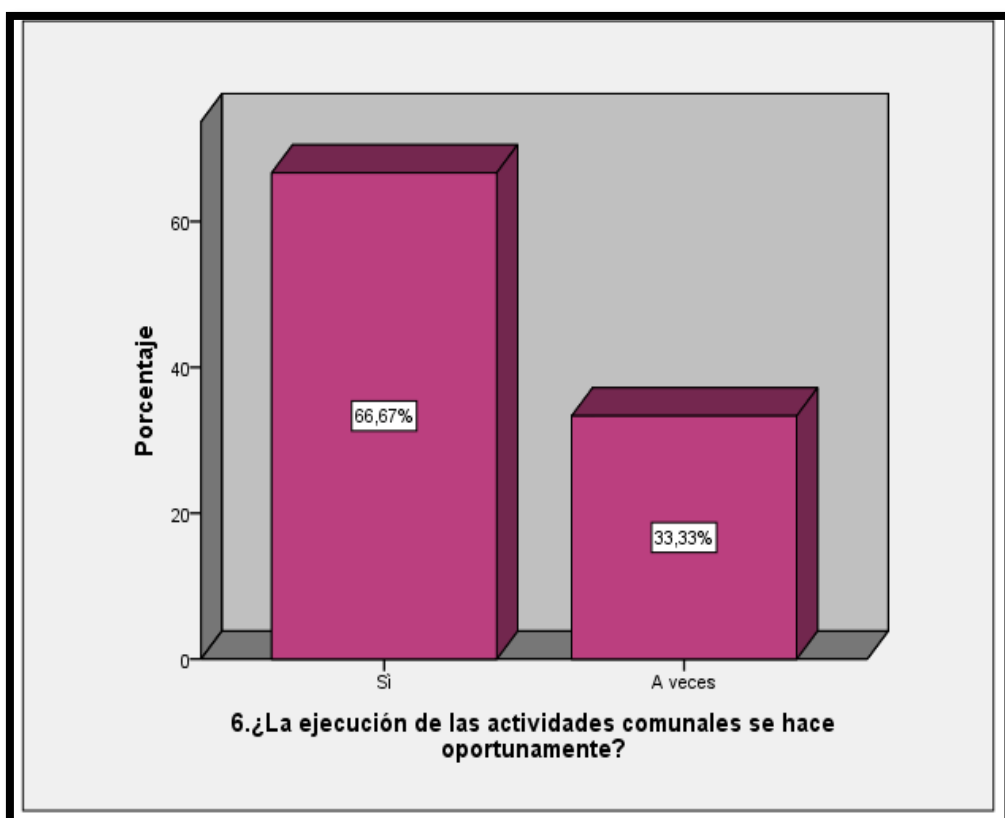
**20. ¿La ejecución de las actividades comunales se hace oportunamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	A veces	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 20**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 66.67% de los directivos (Gerentes) respondió la ejecución de las actividades comunales Sí se hace oportunamente y un 33.33% respondió la ejecución de las actividades comunales A veces se hacen oportunamente

**CUADRO Nº 21**

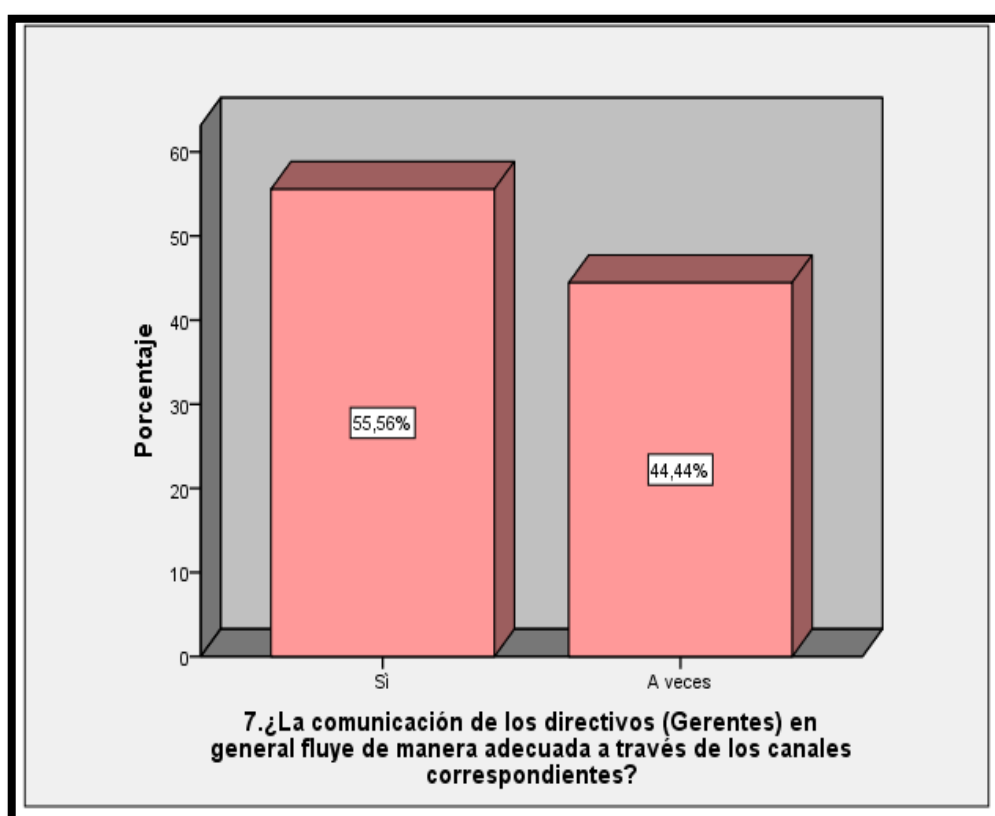
**21. ¿La comunicación de los directivos (Gerentes) en general fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	55,6	55,6	55,6
A veces	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 21**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 55.56% de los directivos (Gerentes) respondió la comunicación de los directivos (Gerentes) en general Sí fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes y un 44.44% respondió la comunicación de los directivos (Gerentes) en general A veces fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes.

**CUADRO Nº 22**

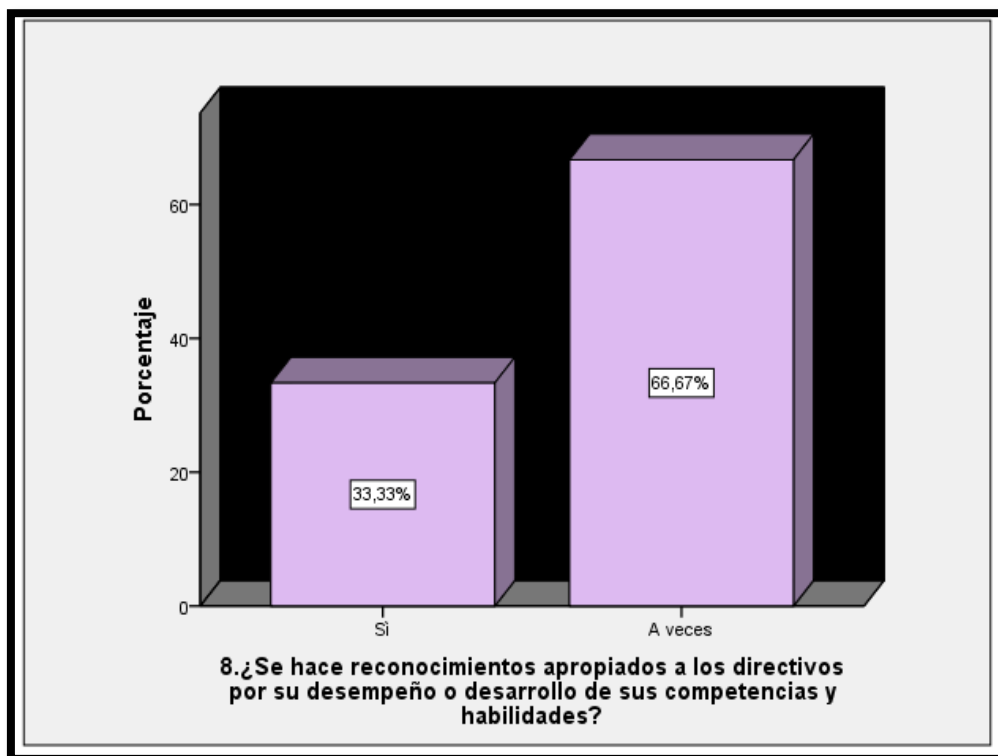
**22. ¿Se hace reconocimientos apropiados a los directivos por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	A veces	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 22**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestra en la gráfica, un 66.67% de los directivos (Gerentes) respondió A veces se hace reconocimientos apropiados a los directivos por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades y un 33.33% respondió Sí hacen reconocimientos apropiados a los directivos por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades

**CUADRO Nº 23**

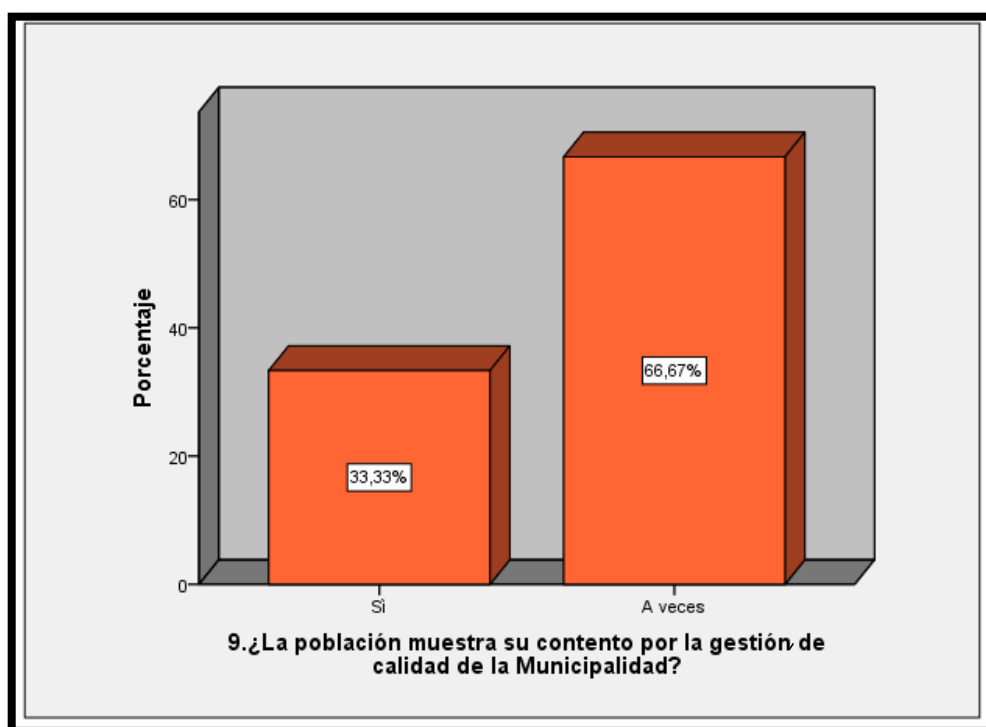
**23. ¿La población muestra su contentó por la gestión de calidad de la Municipalidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Sí	3	33,3	33,3	33,3
A veces	6	66,7	66,7	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 23**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 66.67% de los directivos (Gerentes) respondió A veces la población muestra su contentó por la gestión de calidad de la Municipalidad y un 33.33% respondió Sí en la población muestra su contentó por la gestión de calidad de la Municipalidad .



**CUADRO Nº 24**

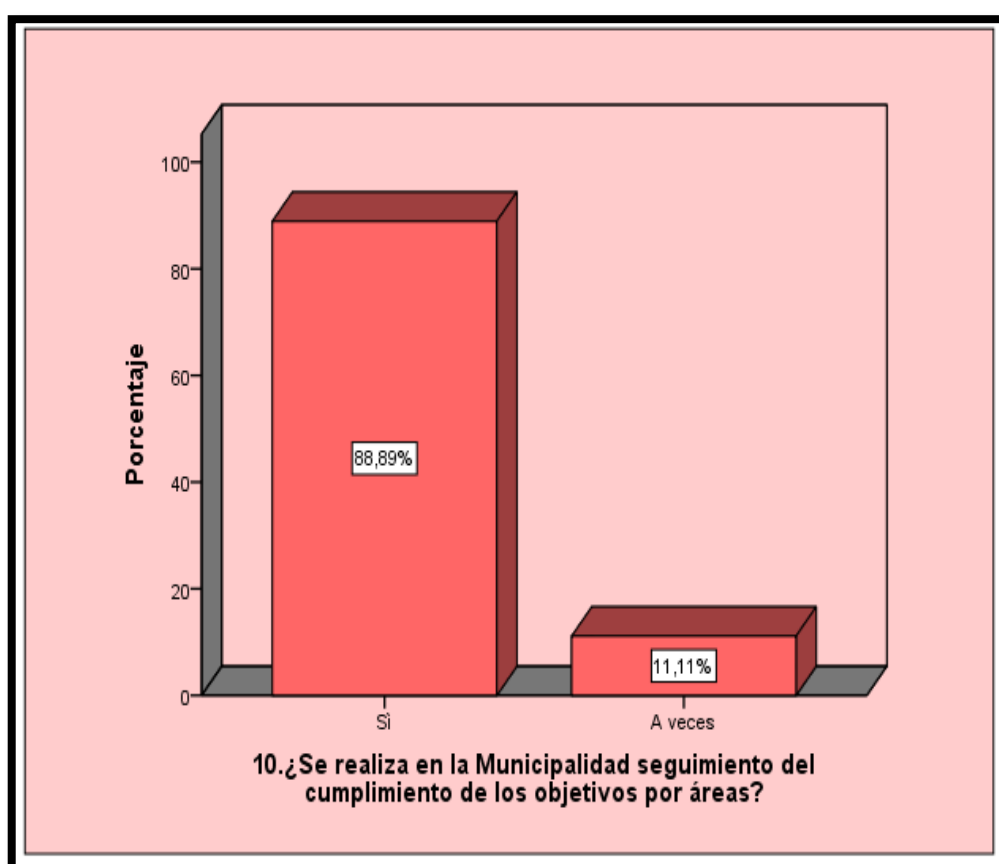
**24. ¿Se realiza en la Municipalidad seguimiento del cumplimiento de los objetivos por áreas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Sí	8	88,9	88,9	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 24**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 88.89% de los directivos (Gerentes) respondió Sí se realiza en la Municipalidad seguimiento del cumplimiento de los objetivos por áreas y un 11.11% respondió A veces se realiza en la Municipalidad seguimiento del cumplimiento de los objetivos por áreas

**CUADRO Nº 25**

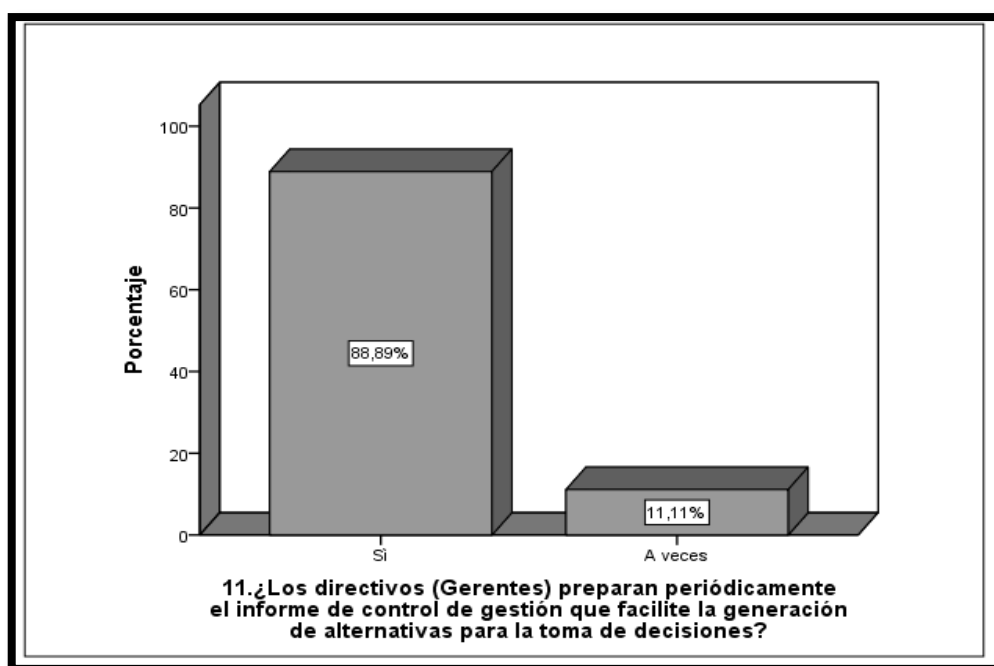
**25. ¿Los directivos (Gerentes) preparan periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	A veces	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 25**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 88.89% de los directivos (Gerentes) respondió los directivos (Gerentes) Sí preparan periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones y un 11.11% respondió A veces los directivos (Gerentes) preparan periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones.

**CUADRO Nº 26**

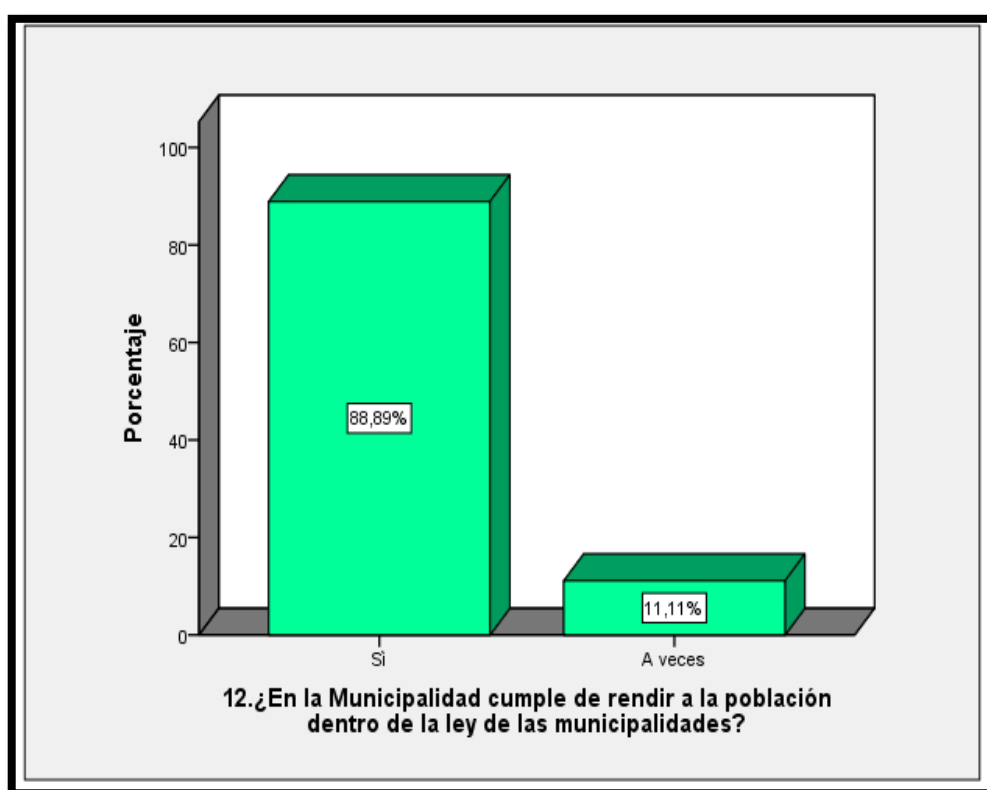
**26. ¿En la Municipalidad cumple de rendir a la población dentro de la ley de las municipalidades?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Si	8	88,9	88,9	88,9
A veces	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 26**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 88.89% de los directivos (Gerentes) respondió en la Municipalidad Sí cumplè de rendir a la población dentro de la ley de las municipalidades y un 11.11% respondió en la Municipalidad A veces cumplèn de rendir a la población dentro de la ley de las municipalidades.

**CUADRO Nº 27**

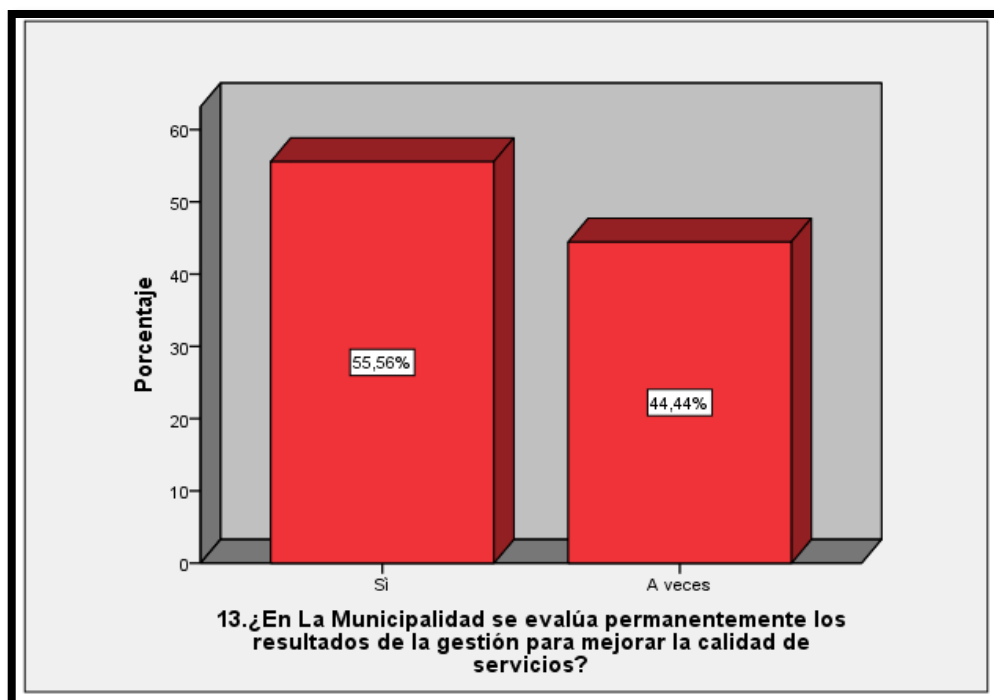
**27. ¿En La Municipalidad se evalúa permanentemente los resultados de la gestión para mejorar la calidad de servicios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	55,6	55,6	55,6
A veces	4	44,4	44,4	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 27**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 55.56% de los directivos (Gerentes) respondió en la Municipalidad Sí se evalúa permanentemente los resultados de la gestión para mejorar la calidad de servicios y un 44.44% respondió en la Municipalidad A veces se evalúa permanentemente los resultados de la gestión para mejorar la calidad de servicios

**CUADRO Nº 28**

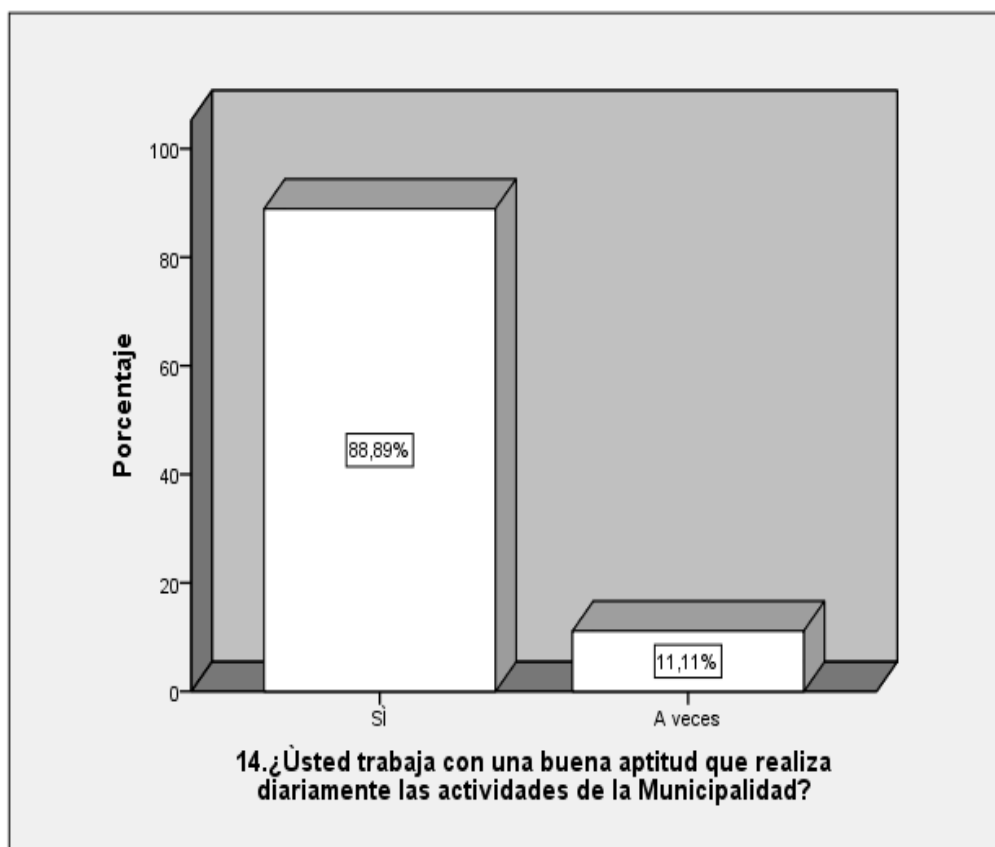
**28. ¿Usted trabaja con una buena aptitud que realiza diariamente las actividades de la Municipalidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Si	5	55,6	55,6	55,6
A veces	4	44,4	44,4	100,0

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO Nº 28**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 88.89% de los directivos (Gerentes) respondió **SÍ** trabajan con una buena aptitud que realiza diariamente las actividades de la Municipalidad y un 11.11% respondió **A veces** trabajan con una buena aptitud que realiza diariamente las actividades de la Municipalidad

**CUADRO N° 29**

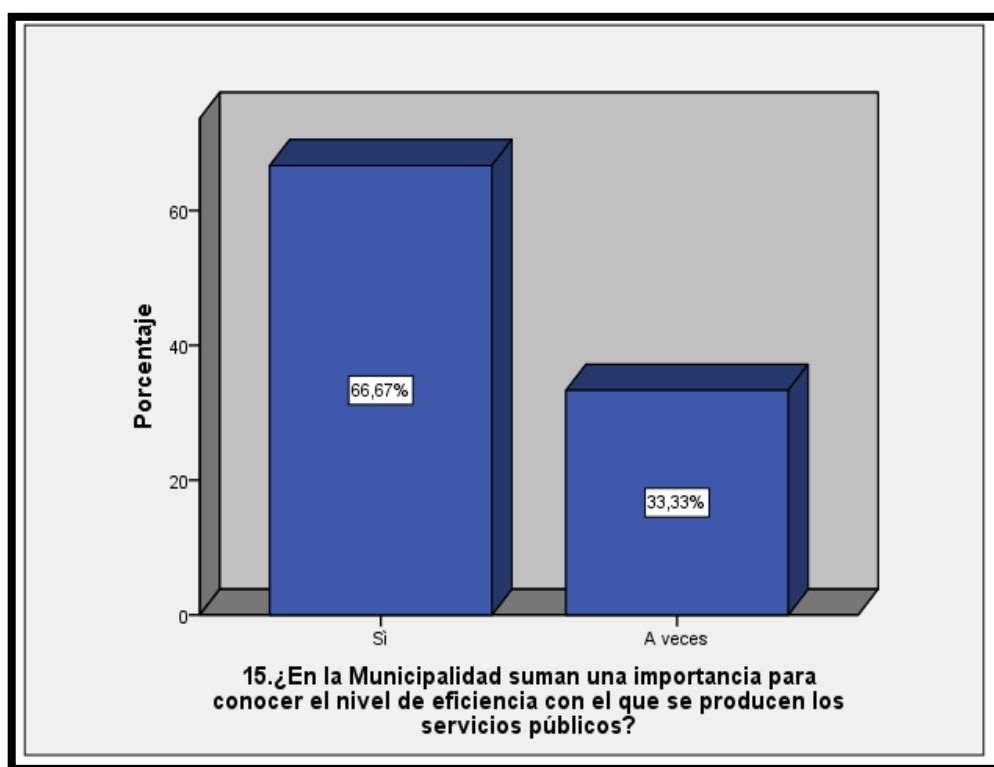
**29. ¿En la Municipalidad suman una importancia para conocer el nivel de eficiencia con él que se producen los servicios públicos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Si	6	66,7	66,7	66,7
A veces	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

**GRÁFICO N° 29**



**Fuente:** Encuesta Realizada

**Elaboración:** Propio del Investigador

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los resultados obtenidos en la encuesta se muestran en la gráfica, un 66.67% de los directivos (Gerentes) respondió en la Municipalidad Sí suman una importancia para conocer el nivel de eficiencia con él que se producen los servicios públicos y un 33.33% respondió en la Municipalidad A veces suman una importancia para conocer el nivel de eficiencia con él que se producen los servicios público

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

### CUADRO Nº 30

#### Hipótesis General

##### Correlaciones

		Habilidades Gerenciales	Gestión de Calidad
Habilidades Gerenciales	Correlación de Pearson	1	,378
	Sig. (bilateral)		,316
	N	46	9
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	,378	1
	Sig. (bilateral)	,316	
	N	46	9

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

El presente trabajo de investigación las hipótesis se constató la correlación de ambas variables la nula y alterna fuente de elaboración de la prueba de Pearson es de 0,378 la correlación positiva es baja existe en las variables Habilidades Gerenciales que influye significativamente aceptando la hipótesis alterna Gestión de Calidad

La variable dependiente que es Gestión de Calidad está siendo manejado por los directivos (Gerente) tiene correlación en la elaboración de la prueba de Pearson

La variable independiente que es Habilidades Gerenciales está siendo manejada con los directivos (Sub Gerente y Personal Administrativo) de la Municipalidad distrital de Pillco Marca casi contentos en trabajar en la Municipalidad.

### CUADRO Nº 31

#### Hipótesis Específica Nº 1

##### Correlaciones

		Gestión de Calidad	Habilidades Técnicas
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,385
	Sig. (bilateral)		,131
	N	46	46
Habilidades Técnicas	Correlación de Pearson	,385	1
	Sig. (bilateral)	,131	
	N	9	46

Fuente: software SPSS

Elaboración: Propio del Investigado

**ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN:**

En el presente cuadro se observa que la variable dependiente Gestión de Calidad se relaciona con las Habilidades Técnicas, fuente elaboración de prueba de Pearson es de 0,385 la correlación positiva es baja, se acepta la Hipótesis Específica .

**CUADRO Nº 32****Hipótesis Específica Nº 2****Correlaciones**

		Gestión de Calidad	Habilidades Conceptuales
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,791*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	9	9
Habilidades Conceptuales	Correlación de Pearson	,791*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	9	46

Fuente: software SPSS

Elaboración: Propio del Investigador

**ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN:**

En el presente cuadro se observa que la variable dependiente Gestión de Calidad se relaciona con las Habilidades Conceptuales, fuente elaboración de prueba de Pearson es de 0,791 la correlación positiva es alta, se acepta la hipótesis específica.

**CUADRO Nº 33****Hipótesis Específica Nº 3****Correlaciones**

		Gestión de Calidad	Habilidades Humanas
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,388**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	46	46
Habilidades Humanas	Correlación de Pearson	,388**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	9	46

Fuente: software SPSS

Elaboración: Propio del Investigador



**ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN:**

En el presente cuadro se observa que la variable dependiente Gestión de Calidad se relaciona con las Habilidades Humanas, fuente elaboración de prueba de Pearson es de 0,388 la correlación positiva es baja, se acepta la hipótesis específica.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

##### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

###### **ANTECEDENTES**

Reyes (2016) en su investigación concluye que existe relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, ello permite que los conductores de la organización utilicen sus conocimientos, competencias y capacidades, así como experiencias para dirigir y conducir motivando permanentemente a los colaboradores al logro de los objetivos y metas mejorando sustancialmente la productividad, dicha conclusión es coincidente con la presente investigación cuyo resultado más importante indica que las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión de calidad de un municipio.

Pereda (2016) en su tesis doctoral afirma que las habilidades personales y directivas son ventajas competitivas en toda organización como eje principal y fuerza permanente en el presente y el futuro vislumbrando un entorno cambiante y de constante transformación en un mercado de alta competitividad. Esta conclusión tan importante no toma en cuenta los funcionarios y directivos del municipio, poco o nada les interesa las habilidades gerenciales o directivas como si lo hacen otras organizaciones.

###### **▪ Del Resultado:**

Los resultados tanto de las frecuencias absolutas y relativas, así como la prueba de hipótesis indican que las habilidades gerenciales y la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019, se relacionan significativamente, puesto que como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.378 en el cuadro N° 30, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, Dichos resultados se relacionan con estudios

Así mismo también, se concluye que el logro de metas en las entidades va a depender Habilidades Gerenciales de los directivos (Sub gerentes y Asistentes Administrativo), como podemos observar en los antecedentes, referencia bibliográfica y el resultado obtenido de la encuesta, tener un buen conocimiento, experiencia y capacitaciones permanente a los colaboradores que pueden realizar sus actividades y así mejorarlas la consecución de las metas está garantizada en beneficio de la entidad

## **VARIABLE DEPENDIENTE**

### **ANTECEDENTE:**

Muguerza (2015), afirma que las habilidades gerenciales que están presentes en las jefaturas como el autocontrol de impulsos, asertividad y dirección hacia el cambio tienen gran influencia en el clima organizacional, así como en el comportamiento de los colaboradores, así como son importantes la toma de decisiones operativas que permiten la vigencia y permanencia de la organización.

Fonseca y otro (2017), concluye que existe correlación directa y significativa entre las competencias gerenciales y el comportamiento de la ejecución del programa de inversiones en la Sede del Gobierno Regional de Huánuco, período 2015-2016, puesto que el p-valor resultó ser inferior al 5% de significancia; ello implica a un mejor nivel de las competencias de los gerentes regionales.

### ▪ **Del Resultados:**

Esto implica que el nivel de ejecución de las inversiones tiene que mejorar. Igual ocurre con las Habilidades Humanas que se relaciona significativamente con el comportamiento de la ejecución del programa de inversiones, ello implica que las Habilidades Humanas tiene que ver con una gestión de calidad que implica una mejor ejecución del programa de inversiones, igual resultado encontrado en la presente investigación donde las Habilidades Humanas se relaciona significativamente con la gestión de calidad en el cuadro N° 33, tiene que ver con la ejecución de obras de envergadura, es decir, con programas de inversión.

Así mismo también, se concluye que el logro de metas en las entidades va a depender gestión de calidad de los directivos (gerentes), como podemos observar en los antecedentes, referencia bibliográfica y el resultado obtenido de la encuesta, tener una adecuada de gestión de calidad y mejorarlas la consecución de las metas está garantizada en beneficio de la entidad

## CONCLUSIONES

- Se determinó que “las habilidades gerenciales influye en la gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2019”, puesto que las actitudes negativas, no cumple con su desempeño, falta de comunicación, conocimientos, capacitaciones y son pesimistas se transmiten de un trabajador a otro, situación que no cumplen de mantener una habilidad y una clima laboral amigable, positivo y corporativo, trayendo como consecuencia los conflictos, desconfianza, perdida de compromiso en desmedro de la Municipalidad, como se puede observar en la tabla de la Contrastación y Prueba de Hipótesis en el cuadro N° 30.
- Se determinó en las habilidades técnicas influye en la gestión de calidad, son aquellas que sirven para desempeñar una función específica y que se desarrollan por medio de la formación, capacitación o entrenamiento, el cual puede ser corroborado en el cuadro N° 31
- Se determinó en las habilidades conceptuales influye en la gestión de calidad, se demuestran en la capacidad de analizar y diagnosticar una situación y de distinguir entre causa y efecto. Los gerentes de alto nivel requieren las mejores habilidades conceptuales, ya que sus responsabilidades primarias o básicas son la planeación y la organización. La educación formal y la capacitación son muy importantes como ayuda de los gerentes para desarrollar sus habilidades conceptuales. el cual puede ser corroborado en el cuadro N° 32
- Se determinó en las habilidades humanas influye en la gestión de calidad, se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de comunicarse, de motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales, en otras palabras, se refieren a la interacción personal.

El desarrollo del trabajo en equipo, la incentivación a la participación sin temor, y el desarrollo de las personas son ejemplos característicos de dichas habilidades. Podemos decir que en conclusión se trata de saber trabajar con personas y por medio de ellas. el cual puede ser corroborado en el cuadro N° 33

- Se determinó en las habilidades humanas influye en la gestión de calidad, son los factores intrínsecos o motivadores, que genera la satisfacción en el trabajo, los administradores, empresarios o titulares del pliego que implementa las políticas y las prácticas están orientadas a la automotivación que son capaces de alcanzar los objetivos de la empresa o institución que dirigen, son las posibilidades de logro, los trabajos desafiantes, el progreso, el reconocimiento y el crecimiento de la empresa, el cual puede ser corroborado en el cuadro N° 33

## RECOMENDACIONES

- Las habilidades gerenciales influye en la gestión de calidad, se recomienda en las áreas de las Gerencias y en las Sub Gerencias de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, establecer un plan de capacitaciones continuas para mejorar sus habilidades gerenciales que tienen que ver sobre todo con las habilidades técnicas, habilidades conceptuales y habilidades humanas asociados al autocontrol emocional ya que dicha variable se relaciona directamente con la gestión de calidad que es la conducción adecuada de la institución hacia el bienestar de la población.
- Mejorar el clima laboral ya que existe un ambiente negativo que no cumple con su desempeño, falta de comunicación, conocimientos, capacitaciones y son pesimistas que transmiten a los trabajadores.
- Se recomienda en el área de la Gerencia de Administración y en la Sub Gerencia de Recursos Humanos que es necesario que se mejore las Habilidades Conceptuales el reconocimiento y los incentivos a los trabajadores por la buena labor realizada.
- Se recomienda en el área de la Sub Gerencia de Recursos Humanos en las Habilidades Humanas debe tener una buena capacidad de convocatoria para los directivos (Gerentes, sub gerentes y personal administrativo), capacidad de gestión y capacidad creativa para propiciar el desarrollo local, para ello es necesario, especializaciones, capacitaciones y actitud de cambio.
- Se recomienda también la Municipalidad Distrital de Pillco Marca a través de la Sub Gerencia de Recursos Humanos debe controlar o monitorear del desempeño laboral y de las obras que se ejecutan con la finalidad de que se propenda un mejor servicio y que los usuarios estén satisfechos, así mismo que se cuida los presupuestos de inversión pública que en buena cuenta es de todos los ciudadanos.
-

- Se recomienda, motivar permanentemente a los personales y las capacitaciones, con reconocimientos a fin de el mejor rendimiento laboral y desarrollen sus actividades de una manera eficiente para lograr los objetivos de la entidad (Municipalidad Distrital de Pillco Marca)



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio M. y Medina J. (2016). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo* (Tesis de Maestría) Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- Bonifaz, C. (2012). *Desarrollo De Habilidades Directivas*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Borda V. David. (2016). *Las Habilidades del Recurso Humano, y su relación con el Desempeño Económico de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco 2016*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Camisón, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson Educación S. A.
- Carro R. y Gonzales D. (2013). *Administración de la calidad total*. Argentina. Universidad Nacional del Mar del Plata.
- Fonseca, R. y Rojas, J. (2017). *Competencias gerenciales y ejecución del programa de inversiones en la sede del gobierno regional de Huánuco, periodo 2015 – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Norbert Wiener. Huánuco, Perú.
- García, L. (2006). *Técnicas y Habilidades Directivas*. Madrid. EOI Escuela de Negocios.
- Granada, K. Álvarez, C. y Quintero, P. (2012). *Relación entre las habilidades creativas de los directivos y el clima organizacional de las universidades privadas de Manizales* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Manizales. Manizales, Colombia.
- Lozano; C. (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Muguerza, L.; y Salvador, M. (2015). *Influencia de las habilidades gerenciales en el clima organizacional de las microempresas pertenecientes a la familia Asenjo de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio Aplicado al sector público de la provincia de Córdoba* (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba. Córdoba, Argentina.

- Nolberto. M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional* (Tesis no editada). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, República de Guatemala
- Velázquez, R. (2014). *Metodología para la formación de habilidades gerenciales en los estudiantes Universitaria UCPPT*.
- Lozano; C. (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio Aplicado al sector público de la provincia de Córdoba* (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba. Córdoba, Argentina.
- Ramos. L. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional* (Tesis no editada). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, República de Guatemala.
- Mendieta C., C. (2005). *la toma de decisiones en el sector público. una mirada desde el dirigente*. (Tesis para Optar el Titulo). Universidad del Valle. Colombia

# **ANEXOS**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p><b>General</b> ¿De qué manera las <b>habilidades gerenciales</b> y gestión de calidad en la municipalidad distrital de pillco marca 2019</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera las Habilidades Técnicas influye en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019?</li> <li>• ¿De qué manera las Habilidades Conceptuales influye en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019?</li> <li>• ¿De qué manera las Habilidades Humanas influye en la Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019?</li> </ul>	<p><b>General</b> Determinar de qué manera las habilidades gerenciales influye en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera las Habilidades Técnicas influye en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</li> <li>• Determinar de qué manera las Habilidades Conceptuales influye en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</li> <li>• Determinar de qué manera las Habilidades Humanas influye en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</li> </ul>	<p><b>General</b> Las habilidades gerenciales influye significativamente en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</p> <p><b>Específicas</b> Las Habilidades Técnicas influye significativamente en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</p> <p>Las Habilidades Conceptuales influye significativamente en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</p> <p>Las Habilidades Humanas influye significativamente en la gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019</p>	<p><b>1. Independiente</b> <b>Habilidades Gerenciales</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades Técnicas</li> <li>- Habilidades Conceptuales</li> <li>- Habilidades Humanas</li> </ul> <p><b>2. Dependiente</b> <b>Gestión de calidad</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización</li> <li>- Ejecución</li> <li>- Monitorio</li> <li>- Capacidad</li> </ul>	<p><b>Tipo y nivel de Investigación</b> <b>Descriptiva:</b> Se especifican las propiedades, características, de los perfiles de las personas, grupos, procesos.</p> <p><b>Enfoque</b> <b>Cuantitativo:</b> se recolectará información que va ser procesada estadísticamente.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>La Investigación es no experimental – Transversal.</p> <p><b>Población</b> Directivos (gerentes, sub gerentes y personal administrativos) de la Municipalidad</p> <p><b>Muestra</b> N = 55</p>	<p><b>Encuesta</b> Para determinar la opinión de los directivos (Gerentes, Sub Gerentes y Personal Administrativos) de la municipalidad de pillco marca respecto de las habilidades gerenciales.</p> <p><b>Entrevista</b> a los gerentes para coner las características formales de las habilidades gerenciales en la Municipalidad distrital de pillco marca</p>

## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA

AFUERA



DENTRO



